



Compliance Dashbordet

Service Level Agreement (SLA)

1. Partene og formål

Service Level Agreement (**SLA-en**) regulerer tjenestenivå, support og krav til Compliance Support AS sin leveranse av SaaS-løsning benevnt som «**Compliance Dashbordet**» ("**Tjenesten**") til kunder med gyldig abonnementsavtale ("**Hovedavtalen**").

Dette dokumentet angir hvilke forventninger Kunden kan ha til:

- tilgjengelighet og kvalitet på Tjenesten,
- support og feilretting,
- leverandørens forretningsmessige forhold, kontinuitet og evne til å levere Tjenesten over tid.

Dette dokumentet utgjør et vedlegg til Hovedavtalen mellom Compliance Support AS ("**Leverandøren**") og den enkelte kunde ("**Kunden**"). Ved motstrid mellom Hovedavtalen og denne SLA-en, har Hovedavtalen forrang.

2. Definisjoner

Med mindre annet fremgår av sammenhengen, har følgende begreper slik betydning i SLA-en:

- **Tjenesten**: Compliance Support AS sin skybaserte (SaaS) løsning levert over internett i henhold til Hovedavtalen også benevnt som Compliance Dashbordet.

- **Tilgjengelighet**: Den tid Tjenesten er tilgjengelig for Kunden, med hensyn til planlagt nedetid og forhold som omfattes av unntak i denne SLA-en.
- **Planlagt nedetid**: Tidspunkter der Tjenesten ikke er tilgjengelig som følge av varslet vedlikehold, planlagte releaser, planlagte oppgraderinger eller lignende aktiviteter, og som er forhåndsvarslet Kunden på den måte som følger av denne SLA-en.
- **Incident (Hendelse)**: Enhver hendelse som medfører eller kan medføre avbrudd, redusert ytelse eller feil i Tjenesten.
- **Supporthenvendelse**: Henvendelse fra Kunden til Leverandørens supporttjeneste, herunder spørsmål, feilrapportering, bistand og veiledning.
- **SLA-mål**: De tjenestenivåer Leverandøren tilstreber etter denne SLA-en (f.eks. responstid, tilgjengelighet). SLA-mål er som hovedregel **målsetninger, ikke garantier**, med mindre annet uttrykkelig er angitt.

3. Omfang og forhold til Hovedavtalen

3.1 Omfang

Denne SLA-en gjelder Leverandørens standardleveranse av Tjenesten til Kunden i avtaleperioden fastsatt i Hovedavtalen.

3.2 Endringer i Tjenesten

Leverandøren kan gjøre endringer i Tjenesten (funksjonalitet, teknisk plattform, grensesnitt mv.) i den grad dette er i samsvar med Hovedavtalen, forutsatt at endringene ikke vesentlig reduserer den samlede funksjonaliteten eller sikkerheten for Kunden.

3.3 Forhold til andre avtaler

Hovedavtalen og databehandleravtale mellom partene utfyller denne SLA-en. Ved motstrid gjelder følgende rangorden, med høyest rang øverst:

1. Hovedavtalen
2. Databehandleravtale
3. Denne SLA-en
4. Øvrige vedlegg og dokumentasjon.

4. Tjenestenivå – tilgjengelighet og ytelse

4.1 Mål for tilgjengelighet

Leverandøren tilstreber at Tjenesten skal være tilgjengelig for Kunden minimum:

- 98% gjennomsnittlig månedlig tilgjengelighet, målt per kalendermåned.

Tilgjengeligheten inkluderer ikke nedetid forårsaket av Kundens nettverk, utstyr, interne systemer eller tredjepartsleverandører utenfor Leverandørens kontroll.

4.2 Unntak fra tilgjengelighetsmåling

Følgende forhold regnes ikke som brudd på tilgjengelighetsnivået og tas ikke med i beregningen:

- Planlagt nedetid (jf. punkt 5).
- Force majeure-forhold.
- Feil eller nedetid forårsaket av Kundens utstyr, nettverk eller programvare.
- Misbruk, feil bruk eller bruk i strid med dokumentasjon/instrukser.
- Vedlikehold som er nødvendig for å håndtere akutt sikkerhetsrisiko eller alvorlig systemfeil, forutsatt at Leverandøren varsler Kunden så snart praktisk mulig.

4.3 Ytelse og responstid i løsningen

Leverandøren tilstreber at Tjenesten skal ha en normal responstid som er forsvarlig og forenlig med Tjenestens formål, tatt i betraktning trafikkmengde, brukerbelastning og andre tekniske forhold. Konkrete ytelseskrav kan avtales særskilt i vedlegg ved behov.

5. Planlagt nedetid og vedlikehold

5.1 Regelmessig vedlikehold

Leverandøren har rett til å gjennomføre planlagt vedlikehold, oppgraderinger og endringer som kan medføre midlertidig utilgjengelighet av Tjenesten.

5.2 Varsling av planlagt nedetid

Planlagt nedetid skal som hovedregel varsles Kundens kontaktperson med:

- **5 virkedagers skriftlig varsel** før gjennomføring, via e-post, portal, status-side eller annet avtalt kommunikasjonsmiddel.

5.3 Tidspunkter for vedlikehold

Planlagt nedetid vil normalt legges til tidsrom utenom ordinær kontortid:

- hverdager kl. 17:00–06:00 for planlagt utvikling og vedlikehold.

Leverandøren vil tilstrebe at planlagt nedetid begrenses til det som er nødvendig for sikker og stabil drift av Tjenesten.

6. Supporttjenester

6.1 Omfang av support

Support omfatter generelt:

- Mottak og registrering av feil og hendelser,
- Feilsøking og feilretting,
- Veiledning i bruk av Tjenesten,

- Informasjon om kjente feil, begrensninger og planlagte endringer,
- Endringer av brukerrettigheter.

6.2 Supportkanaler

Kunden kan kontakte Leverandørens support via følgende kanaler:

- E-post: hello@governance.no
- Alternativ e-post: slo@governance.no
- Alternativ e-post: eg@governance.no
- Telefon (sentralbord): +47 40 34 77 77

6.3 Supporttid (åpningstider)

Med mindre annet er avtalt skriftlig, er leverandørens support - funksjon tilgjengelig på virkedager (mandag–fredag, unntatt offentlige fridager) i tidsrommet:

- **kl. 08:00–16:00 norsk tid**

Henvendelser mottatt utenom supporttid vil bli håndtert senest førstkommende virkedag.

6.4 Klassifisering av henvendelser (alvorlighetsgrad)

Kunden skal ved registrering av supporthenvendelse beskrive problem og konsekvenser så presist som mulig. Med bakgrunn i Kundens beskrivelse vil Leverandøren klassifisere henvendelsen i én av følgende kategorier:

- **Kritisk (P1):** Totalt bortfall av Tjenesten eller vesentlig funksjonalitet, uten tilgjengelig reserveløsning.
- **Høy (P2):** Vesentlig redusert funksjonalitet eller ytelse som påvirker mange brukere, men hvor Tjenesten fortsatt er delvis operativ eller reserveløsning finnes.
- **Middels (P3):** Feil eller problem som påvirker enkelte brukere eller funksjoner, men hvor kjernefunksjonalitet i hovedsak er intakt.

6.5 Mål for responstid

Leverandøren tilstreber følgende responstider innenfor supporttid som beskrevet i punkt 6.3, regnet fra det tidspunkt henvendelsen er registrert hos Leverandøren:

- P1 (kritisk): **12 timer**
- P2 (høy): **24 timer**
- P3 (middels): **2 arbeidsdager**

Med responstid menes tiden til Leverandøren påbegynner aktiv feilsøking, ikke nødvendigvis full løsning av problemet.

6.6 Mål for løsningstid

Leverandøren vil tilstrebe å løse hendelser så raskt som mulig, og prioritere høyere alvorlighetsgrad. Konkrete løsningstidsmål kan avtales særskilt. Der dette ikke er avtalt, gis ingen garanti for løsning innen bestemt tid, men Leverandøren skal arbeide fortløpende og med rimelig ressursinnsats til feilen er løst eller omgått.

7. Hendelseshåndtering og kommunikasjon

7.1 Registrering og bekreftelse

Alle supporthenvendelser registreres i Leverandørens system. Kunden vil motta en bekreftelse på mottatt henvendelse på e-post i tillegg til eventuelt telefonisk kontakt med Kundens representant.

7.2 Feilsøking og løsning

Leverandøren vil:

- foreta nødvendig feilanalyse,
- iverksette tiltak for feilretting eller omgåelse,
- holde Kunden orientert om status ved større hendelser.

7.3 Statusoppdateringer

For P1- og P2-hendelser vil Leverandøren så langt praktisk mulig gi regelmessige

statusoppdateringer til Kunden, enten individuelt eller ved en generell informasjon til alle kunder.

7.4 Kundens medvirkning

Kunden skal bidra til effektiv feilsøking ved å:

- gi tilstrekkelig informasjon om feil og konsekvenser,
- stille relevante ressurser tilgjengelig for dialog og testing,
- gjennomføre anbefalte tiltak på Kundens side (konfigurasjon, klientutstyr mv.).

8. Sikkerhet og personvern

8.1 Generelt

Leverandøren skal opprettholde et sikkerhetsnivå som er forsvarlig og i samsvar med Tjenestens karakter, gjeldende regelverk og relevant bransjepraksis.

8.2 Tekniske og organisatoriske tiltak

Leverandøren skal ha etablerte tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak for å beskytte Kundens data mot uautorisert tilgang, endring, sletting eller annen uautorisert behandling.

8.3 Personvern og databehandleravtale

Leverandørens eventuelle behandling av personopplysninger på vegne av Kunden, reguleres nærmere i egen Databehandleravtale i samsvar med personopplysningslovgivningen (GDPR). Databehandleravtalen skal være vedlegg til Hovedavtalen med Kunden.

9. Backup og gjenoppretting

9.1 Backup

Leverandøren benytter Appfarm som underleverandør for Compliance Dashbordet og henviser derfor til Appfarms backup policy:

[Appfarm Policies](#)

Backup og gjenoppretting på plattformnivå følger til enhver tid Appfarm AS' gjeldende backup-policy.

Gjenoppretting fra plattform-backup benyttes primært ved alvorlige drifts- eller sikkerhetshendelser og vil omfatte hele løsningen.

For å redusere risiko for utilsiktet tap av kundespesifikke data benytter Tjenesten applikasjonsnivå-mekanismer som begrensning av sletting.

9.2 Gjenoppretting

Ved tap eller endring av data som skyldes forhold på Leverandørens side, skal Leverandøren så langt mulig gjenopprette data (data recovery) i samsvar med Appfarm Policies for data recovery som er tilgjengelig her:

[Appfarm Policies](#)

10. Informasjon om leverandøren

10.1 Innledning

Leverandøren - **Compliance Support AS**, org. nr. 935 845 203 - er eier av Compliance Dashbordet (produkselskapet). Leverandørens adresse er oppgitt i Hovedavtalen med Kunden..

Compliance Support AS er eid av henholdsvis Risikonsulenten AS der Stian Leikvoll-Oftedal er den eneste reelle rettighetshaveren, og GRC AS der Erling Grimstad er den eneste reelle rettighetshaveren.

Leverandøren benytter samarbeidspartnere som beskrevet i pkt. 10.2 nedenfor til å sikre at Compliance Dashbordet har det innhold, den kvalitet og den tilgjengeligheten og funksjonaliteten som er beskrevet i Hovedavtalen med Kunden.

Leverandørens styre består i 2026 av:

Styreleder: Erling Grimstad

Styremedlem: Stian Leikvoll-Oftedal

Styremedlem: Bjørn Olav Semundseth.

Sistnevnte styremedlem er seriegründer og var tidligere daglig leder i Miles AS som er kjent for koding, design, utvikling av produkter, tjenester og prosesser for kunder. Han har i tillegg omfattende erfaring fra en rekke Start-Up selskap som strategirådgiver.

10.2 Leverandørens samarbeidspartnere

Leverandøren har følgende avtale- og samarbeidspartnere som sikrer ivaretagelse av faglig kvalitet og driftsmessig kontinuitet i Compliance Dashbordet:

- **Risikonsulent AS** (org. nr. 920 018 793) – ivaretar sentrale funksjoner som supportfunksjoner, oppdatering av innholdet, opplæring av Kundens representanter, tilpasning av Compliance Dashbordet til det som er avtalt med Kunden og andre oppgaver som står i sammenheng med dette.
- **Compliance advisor – Erling Grimstad AS** (org. nr. 922 600 821 f.d. Advokatfirmaet Erling Grimstad AS) – ivaretar sentrale funksjoner som supportfunksjoner, oppdatering av innholdet, opplæring av Kundens representanter, tilpasning av Compliance Dashbordet til det som er avtalt med Kunden, etablering av avtaleverket av betydning for Leverandøren og Kunden og andre oppgaver som står i sammenheng med dette.
- **Zebra Consulting AS** (org. nr. 917 700 915) – ivaretar supportfunksjonen i tillegg til de forannevnte partene og utvikler funksjoner i Compliance Dashbordet i samsvar med egen avtale og etter instruks fra Compliance Support AS.

- **Appfarm AS** (org. nr. 919 697 199) – drifter den plattformen som benyttes for Compliance Dashbordet i henhold til egen SLA og avtale med Compliance Support AS.

10.3 Andre forretningsmessige forhold

Leverandøren tilstreber kontinuerlig å opprettholde en forsvarlig økonomisk og operasjonell drift og soliditet. Formålet er å sikre at Tjenesten kan leveres på en stabil og forutsigbar måte over tid. Dette innebærer blant annet at Leverandøren:

- legger stor vekt på forretningsetikk i alle sammenhenger for å ivareta interessene til Kunden og alle berørte samarbeidspartnere,
- er opptatt av at virksomheten drives i samsvar med gjeldende lover og forskrifter,
- søker å opprettholde en bærekraftig forretningsmodell og tilstrekkelige ressurser til drift, vedlikehold og videreutvikling av Tjenesten,
- har interne styrings- og kontrollprosesser for å fange opp og håndtere risiko av betydning for produktets verdi for Kunden, tilgjengelighet, og aktualitet.

10.4 Informasjon om vesentlige endringer

Leverandøren skal, så langt dette ikke er i strid med lov eller konfidensialitetsforpliktelser, informere Kunden om vesentlige forhold som kan påvirke Leverandørens evne til å levere Tjenesten, herunder:

- vesentlige organisatoriske endringer,
- fusjon, fisjon eller endring i eierstruktur som kan få betydning for Tjenesten,
- offentlig gjeldsforhandling, konkursbegjæring eller tilsvarende.

10.5 Kontinuitet ved eierskifte mv.

Ved eventuelt eierskifte, fusjon eller annen selskapsendring skal Leverandøren tilstrebe at

Tjenesten videreføres uten vesentlige avbrudd for Kunden. Overføring av avtalen til ny leverandør skal skje i samsvar med Hovedavtalen og gjeldende rett.

10.6 Tiltak ved opphør

Hvis det oppstår situasjoner hvor Leverandøren ikke lenger kan opprettholde driften av Tjenesten, skal Leverandøren så langt mulig:

- gi Kunden rimelig forhåndsvarsel om opphør,
- gi Kunden mulighet til å eksportere egne data i et rimelig og tilgjengelig format,
- samarbeide med Kunden om overføring av data til ny løsning, innenfor rimelige kommersielle og tekniske rammer.

10.7 Ingen garanti

Kravene i dette punkt 10 innebærer ikke noen garanti for Leverandørens fremtidige økonomiske situasjon, men angir hvilke prinsipper og rutiner Kunden kan forvente at Leverandøren følger for å sikre stabil og forutsigbar tjenesteleveranse.

11. Måling, rapportering og revisjon

11.1 Måling av tjenestenivå

Leverandøren skal overvåke Tjenestens tilgjengelighet og kritiske ytelsesparametere gjennom egne måleverktøy og logger.

11.2 Innsyn og revisjon

Der partene har avtalt særskilte revisjonsrettigheter (f.eks. knyttet til sikkerhet eller personvern), reguleres dette nærmere i egne avtaler eller vedlegg. Slike revisjoner skal gjennomføres på en måte som ikke urimelig forstyrrer Leverandørens ordinære drift.

12. Kompensasjon ved brudd på tjenestenivå

12.1 SLA-kreditter (valgfritt)

Partene kan avtale at brudd på definerte tjenestenivåer (f.eks. tilgjengelighet under 70% per måned) gir Kunden rett til kreditt eller prisavslag på fremtidige abonnementskostnader ("**SLA-kreditter**"). Eventuelle slike ordninger skal i så fall beskrives konkret, f.eks.:

- Tilgjengelighet under 80% men ikke lavere enn 70%: 5 % kreditt av månedlig abonnementsbeløp eller omregnet til månedlig beløp der kunden betaler abonnement én gang per år.
- Tilgjengelighet under 70%: 10 % kreditt av månedlig abonnementsbeløp eller omregnet til månedlig beløp der kunden betaler abonnement én gang per år.

12.2 Eksklusivt virkemiddel

Eventuelle SLA-kreditter/kompensasjon utgjør Kundens eneste økonomiske kompensasjon for brudd på tjenestenivåer, med mindre annet følger av ufravikelig lov eller uttrykkelig er avtalt i Hovedavtalen.

12.3 Betingelser for kompensasjon

For å ha krav på eventuell kompensasjon må Kunden:

- ha overholdt sine betalingsforpliktelser,
- skriftlig kreve kompensasjon innen 30 dager etter utløpet av den perioden hvor bruddet fant sted,
- gi tilstrekkelig informasjon til at Leverandøren kan verifisere grunnlaget.

13. Ansvarsbegrensning

13.1 Generell ansvarsbegrensning

Leverandørens samlede ansvar for brudd på denne SLA-en reguleres av ansvarsbegrensningene i Hovedavtalen. Ingen deler av denne SLA-en utvider Leverandørens ansvar utover det som følger av Hovedavtalen.

13.2 Indirekte tap mv.

Med mindre annet følger av ufravikelig lov eller Hovedavtalen, er Leverandøren ikke ansvarlig for indirekte tap, herunder tapt fortjeneste, tapte besparelser eller tap som følge av driftsavbrudd hos Kunden.

følger av Hovedavtalen eller ufravikelig lovgivning.

Sist oppdatert: Januar 2026

14. Endring av SLA

14.1 Generelle endringer

Leverandøren kan oppdatere denne SLA-en for å reflektere endringer i Tjenesten, teknologisk utvikling eller andre forhold. Ved vesentlige endringer skal Kunden varsles med rimelig frist før endringene trer i kraft.

14.2 Kundens rettigheter ved vesentlige endringer

Hvis en vesentlig endring i SLA-en samlet sett medfører en klart negativ påvirkning av Tjenesten for Kunden, kan Kunden ha rett til å si opp avtalen etter nærmere regler i Hovedavtalen.

15. Varighet og oppsigelse

15.1 Varighet

Denne SLA-en gjelder så lenge Hovedavtalen mellom Leverandøren og Kunden er i kraft.

15.2 Oppsigelse

Oppsigelse av Hovedavtalen innebærer samtidig opphør av denne SLA-en, med mindre annet er særskilt avtalt.

16. Lovvalg og verneting

16.1 Lovvalg

Denne SLA-en er underlagt og skal tolkes i samsvar med **norsk rett**.

16.2 Verneting

Eventuelle tvister knyttet til eller i forbindelse med denne SLA-en skal søkes løst i minnelighet. Dersom dette ikke lykkes, skal tvisten bringes inn for de ordinære domstoler med **Oslo tingrett** som verneting, med mindre annet