

# Tjenestebeskrivelse for Managed Web

Tjenestebeskrivelse gjeldende fra februar 2023.

## 1 Om Managed Web

Managed Web er en moderne web server tjeneste hvor teknisk drift og administrasjon av plattformen er inkludert. Tjenesten inkluderer nødvendige lisenser, teknisk støtte, brukerstøtte, administrasjon og fri teknisk feilretting.

## 2 Generelle Betingelser

Tjenesten leveres under gjeldende Generelle Betingelser som publisert på Leverandørens nettsted. Dersom det er motstrid mellom Generelle Betingelser og denne Tjenestebeskrivelse har denne Tjenestebeskrivelsen forrang.

### 2.1 Andre Betingelser

Support for Tjenesten leveres i henhold til betingelser i Leverandørens gjeldende Tjenestebeskrivelse «Support» som publisert på Leverandørens nettsted.

## 3 Tjenesteinnhold

- En webserver instans med nødvendig teknisk infrastruktur
- Wordpress publiseringsløsning
- Elementor Pro lisensiert designverktøy
- Croco Block Jet Plugin designelementer
- Oppsett av tilkobling til Kundens Google Analytics på forespørsel
- SSL sertifikat
- 10 GB lagring for web innhold inkludert
- Inntil 100 Mbit båndbredde
- Fail2Ban Inntrengingsbeskyttelse

## 4 Etablering

Tjenesten belastes med 1 måneds abonnementsavgift for etablering av grunnleggende tjeneste og bestilte tilleggstjenester. Tjenesten faktureres fra og med etableringstidspunkt.

## 5 Drift og support

- Fri feilretting ved tekniske hendelser (Incidents)
- Fri support på alle forespørsler inntil 30 minutter pr. sak
- Tilgang vakttelefon 24/7 i henhold til betingelser

## 6 Produktinformasjon og veiledninger

Produktinformasjon:

- [Wordpress](#)
- [Elementor Pro](#)
- [Elementor Pro Widgets](#)
- [Croco Block Jet Plug-ins](#)
- [Woo Commerce](#)
- [Fail2Ban](#)

Veiledninger:

- [Elementor Pro](#)

## 7 Tilleggstjenester

### 7.1 Ekstra lagringsplass

Ekstra diskplass kan kjøpes i pakker av 10 GB inntil totalt 50 GB maks.

### 7.2 e-Handelsløsning

Leverandøren installerer Woo Commerce plug-in for å aktivere e-handelsfunksjoner i Kundens nettsted.

Leverandøren yter teknisk støtte for selve Woo-Commerce plug-in og funksjonalitet som er innebygd i denne.

### 7.3 Migreringspakke for eksisterende innhold

Standard migreringspakke for eksisterende innhold kan bestilles. Inntil 25 timer migreringsarbeid er inkludert i pakken. Dette dekker bl.a. følgende oppgaver:

- Migrering av webinnhold fra eksisterende nettsted
- Temaoppsett og tilpasninger
- Gjennomgang, avklaringer og korrespondanse med sluttkunde
- Justeringer etter kunderevisjoner
- Testing/feilsøking/feilretting

Det er mulig å få en Webløsning på lufta innenfor denne tidsrammen, men man vil ikke alltid kunne dekke enhver kundes ønsker og behov i en slik migreringspakke. Tidsforbruk ut over 25 timer belastes derfor etter ordinære betingelser for konsulenttjenester, dersom ytterligere tilpasning ønskes. Dersom Migreringspakke bestilles belastes det ikke for månedlig grunnbeløp for drift av tjenesten før løsningen settes i produksjon ved omdirigering av domenenavn. Migreringspakke faktureres ved bestilling.

### 7.4 Domenenavn

Tjenesten inkluderer ikke domenehosting. Leverandøren kan levere domenehosting som tilleggstjeneste og anbefaler dette for å sørge for enklere drift og administrasjon.

## 8 Priser og fakturering

Gjeldende tjenestepreis er angitt på Leverandørens hjemmesider. Tjenesten belastes som følger:

- Månedlig grunnbeløp i henhold til gjeldende prislister
- Månedspris for tilleggsdata ut over inkludert
- Eventuelle månedsbeløp for tilleggstjenester som Kunden benytter

Fakturaperiode er 3 måneder av gangen og faktureres 1 måned innen påbegynt 3 måneders periode.

## 9 Oppsigelse og Terminering

Tjenesten kan sies opp med virkning fra utløp av påfølgende fakturaperiode. Oppsigelse sendes skriftlig til [salg@braathe.no](mailto:salg@braathe.no).

Tjenesten termineres ved utløp av kundens siste fakturaperiode.

Kundens systemer og data vil kunne gjenopprettes inntil 14 dager etter terminering, deretter slettes dataene permanent fra Leverandørens systemer.

## 10 Managed Web SLA

| SLA Punkt                      | SLA Verdi   |
|--------------------------------|---|
| <b>Web Server</b>              | En dedikert web server instans (domene) på felles plattform.  |
| <b>Ressurser</b>               | 1 virtuell CPU pr. web server instans<br>2 GB RAM<br>100 Mb bandbredde  |
| <b>Publiseringsløsning</b>     | Siste versjon av Wordpress.<br>Siste versjon av Elementor Pro<br>Siste versjon av Croco Block Jet Plugins                               |
| <b>Nettbutikk</b>              | Woo Commerce  |
| <b>Teknisk drift</b>           | Teknisk drift, administrasjon og feilretting av Web server plattform og teknisk infrastruktur er inkludert.                             |
| <b>Versjonsoppdatering</b>     | Inkludert, utføres automatisk senest innen 30 dager etter release.  |
| <b>Sikkerhetsoppdateringer</b> | Installasjon av Sikkerhetsoppdateringer er inkludert. Utføres automatisk senest innen 14 dager etter de er tilgjengelige fra produsent. |

| SLA Punkt  | SLA Verdi  |
|--|--|
| <b>Tekniske og funksjonsoppdateringer</b>            | Installasjon av tekniske og funksjonsoppdateringer er inkludert og utføres i servicevindu mellom kl 21:00 den siste torsdag hver måned og frem til 06:00 påfølgende fredag   |
| <b>Backup</b>  | Daglig backup av Kundens oppsett og data er inkludert  |
| <b>Backup Historikk</b>                              | Leverandøren lagrer siste 14 daglige backup  |
| <b>Overvåkning</b>                                   | Teknisk infrastruktur overvåkes med varsling til Leverandøren.<br>Kundens landingsside overvåkes for standard http helse hvert 5. minutt fra Leverandørens vanlige overvåkningssystem med logging til Leverandøren |
| <b>High Availability</b>                             | Tjenesten driftes på høy-ytelse HA Cluster og er dermed beskyttet mot feil i enkeltkomponenter.  |
| <b>Redundans</b>                                     | Tjenesten er Redundant, en oppdatert sekundær kopi kan startes ved feil i primær løsning   |
| <b>RPO</b>   | 24 timer ved teknisk havari. 48 timer ved katastrofehendelse i Leverandørens primære Datasenter  |
| <b>RTO</b>   | 6 timer gjeldende 24/7 ved teknisk havari. 72 timer ved katastrofehendelse i Leverandørens primære Datasenter  |
| <b>Feilretting</b>                                   | Feilretting kan medføre tilbakelegging av siste funksjonelle backup.   |
| <b>Oppetidsforventning</b>                           | 99,7%  |
| <b>Oppetidskriterium</b>                             | Kundens hoved landingsside svarer med http/200 OK fra Leverandørens overvåkingspunkt   |
| <b>Beregningsperiode for Oppetidsforventning</b>     | 24/7 beregnet pr kvartal. Nedetid i servicevindu er ikke medregnet i beregningsperioden.   |
| <b>Kompensasjon ved brudd på oppetidsforventning</b> | Nei  |
| <b>Brukerstøtte</b>                                  | Support i henhold til Leverandørens tjenestebeskrivelse for Support  |
| <b>Teknisk feilretting</b>                           | Inkludert ved teknisk feil på fellessystem   |

## 11 Begrensninger og forbehold

Leverandørens støttede moduler og Plug-ins:

- Wordpress
- Elementor Pro
- Croco Jet Plugins
- Woo Commerce

Leverandøren skal inneha god kompetanse på støttede moduler. For andre moduler og plug-ins leveres support etter «best-effort» prinsipp.

### 11.1 Retting av feil ved oppgradering

Arbeid med feilretting når kundens web ikke er i samsvar med produsentens krav til funksjonalitet ved oppgradering av den inkluderte tekniske plattformen er ikke inkludert.

### 11.2 Andre plug-ins og moduler

Leverandøren kan godkjenne ytterligere Wordpress Plug-ins på forespørsel fra Kunden. Ikke godkjente plug-ins kan bli fjernet fra Kundens nettsted om disse påvirker Leverandørens plattform eller leveranser.

### 11.3 Andre forbehold og begrensninger

Migreringspakke gjelder ikke for nettbutikk implementeringer.

Brukerstøtte for betalingsløsninger og andre integrasjoner med e-Handel utføres etter «Best Effort» prinsipp.

## 12 Forklaringer

RPO: Recovery Point Objective – Målsetning om maksimalt tidsvindu for datatap

RTO: Recovery Time Objective – Målsetning om tid til gjenoppretting av tjenesten

## 13 Endringsmelding

Mindre rettelsel og justeringer fra forrige utgave.