



# SLA

## Service Level Agreement **WP Hotell driftsavtale**

En avtale mellom kunde og WP Hotell for drift  
av kundens WordPress på tilhørende serverområde

Oppdatert: 27.01.2020

# 1 Forklaringer

Definisjon	Forklaringer
Vilkår og betingelser	De regler og vilkår som gjelder ved inngåelse avtale med WP Hotell. Disse vilkårene er tilgjengelig på WP Hotell sine nettsider.
Tjenester	Spesifikke service-avtaler som er i samsvar med WP Hotell sitt tilbud og mellom kunde. Som spesifisert i avtalen eller tilbud.
Planlagt vedlikehold	Hver komponent i en IT-infrastruktur må vedlikeholdes regelmessig for å kunne fortsette å sikre tilgjengelighet og pålitelighet. WP Hotell bruker forhåndsdefinerte vedlikeholdsvinduer for å utføre planlagt vedlikehold, f.eks kveld, helg eller natt.
Kontortid	Mandag til fredag 10.00 til 16.00. Norske helligdager for kalenderåret er utenom åpningstidene.
Vedlikeholdsvindu	En tidsperiode der vedlikehold er blitt utført
Akutt vedlikehold	Umiddelbar inngripen i en situasjon som utgjør en direkte trussel mot stabiliteten / opptid / integrasjon av tjenester.
Operativ ansvarlig	WP Hotell sitt team som er ansvarlig for vedlikehold og kontinuerlig drift av systemet.
Klient/Kunde	Den juridisk personen som har inngått en avtale med WP Hotell eller hvem WP Hotell har utstedt et anbud til.
Avtalen	Avtalen mellom Kunden og WP Hotell om hva som er WP Hotell sine oppgaver og hva kunden må forholde seg til

Force majeure	Med force majeure menes feil eller svikt av Internett/telekommunikasjon, nettverksangrep, DoS-angrep, DDoS-angrep, strømbrydd, krig, streik, utestengelse, driftsavbrudd, leverandørforsinkelser, brann, flom, tollbarrierer, eksportrestriksjoner og alle WP Hotell sine leverandører, uansett grunn ikke leverer tjenestene som er aktivert for å oppfylle avtalen.
Responstid	Tidsperioden for å svare med en ansatt i WP Hotell på et problem eller melding om avvik. Automatiske responser er utelukket.
Servicevindu	Tidsperiode i enhver suppothenvendelse som angår problem eller avvik i levering av tjenesten.
SLA	Betyr Service Level Agreement og er en engelsk betegnelse for en driftsavtale i forbindelse med administrert hosting.
Teknisk support	Kunden har muligheten til å sende inn en forespørsel til WP Hotell for teknisk støtte (telefon, e-post eller billett). Dette er aktiviteter som kunde i prinsippet gjør selv men enkelte ganger trenger kompetansen til WP Hotell.
Avvik	Alle hendelser som ikke hører til standard drift av tjenesten og som forårsaker et avbrudd, nedetid eller en reduksjon i kvaliteten på en tjeneste.
Forespørsel	En forespørsel kan være bestilling av oppdrag. WP Hotell har fast timespris for tilleggstjenester.

## 2 Innledning

Denne serviceavtalen (SLA) beskriver tjenester innen administrering av webhotell med WordPress som WP Hotell tilbyr sine kunder og tjenestenivåene som gjelder for tjenestene.

Denne SLA spesifiserer hvordan vedlikehold gjøres og hva som kan forventes når kunde opplever avvik i tjenesten.

Denne SLA er en bindende avtale om kvalitetsparametre som tilhører tjenesten.

WP Hotell har tilgjengelighet og pålitelighet som de viktigste garantier.

Derfor er ordninger og garantier i forhold til å support og reaksjonstid samt tilgjengeligheten av tjenesten skrevet i denne SLA.

WP Hotell har til enhver tid rett til å endre SLA. En endring vil bli kommunisert av WP Hotell via e-post eller telefon til kunden.

Den modifiserte SLA trer i kraft tretti (30) dager etter publisering.

WP Hotell har rett til å videreføre avtalen for den gjenværende perioden til ny avtalt SLA eller si opp avtalen ved å gi én (1) måned varsel.

Dette dokumentet beskriver videre de forpliktelser og rettigheter som finnes mellom WP Hotell og kunden.

Eventuelle andre oppgaver kan tas opp på forespørsel fra kunden gjennom en tilleggskontrakt.

## **3 Generelt**

### **3.1 Kontaktinformasjon**

Partene skal hver oppnevne en fast kontaktperson.

Kommunikasjon ved oppfølging av meldinger om feil må så langt som mulig foregå skriftlig mellom kontaktpersonene.

### **3.2 Varighet av SLA**

Denne SLA trer i kraft på datoen for levering av tjenesten, dvs når domene peker mot installasjonen hvis ikke annet er beskrevet/avtalt mellom kunde og WP Hotell.

SLA har en varighet lik som for når abonnementet betales. F.eks. 1 måned betalt = 1 måned varighet.

## 4 Tjenestebeskrivelse

WP Hotell tilstreber å sikre at tjenestene alltid er uten problemer og alltid er tilgjengelig. I tilfelle en hendelse som reduserer tilgjengeligheten vil WP Hotell løse dette innenfor de frister som er avtalt i SLA.

WP Hotell er forpliktet til regelmessig kontroll og vedlikehold av systemet/installasjonen i tjenesten og sikre at kapasiteten på disse systemene er slik at ved normal bruk ikke skal føre til hendelser/avvik.

### 4.1 Ansvar

WP Hotell er ansvarlig for hele den operative forvaltningen av tjenesten som leveres kunden.

Forstyrrelser/avvik som oppdages meldes innen maksimalt innen fire timer hvis reglene i SLA skal gjelde. Hvis ikke rettes feil/avvik automatisk av WP Hotell når WP Hotell blir oppmerksomme på problemet gjennom egne systemvarsler.

### 4.2 Backup og prosedyre for gjenoppretting

Sikkerhetskopiering og gjenoppretting av data som WP Hotell er ansvarlig for.

<b>Frekvens:</b>	Sikkerhetskopiering av serverinnhold er gjort daglig mellom 05.00 og 06.00 i sykluser av sju dager. Hver dag skapes det full backup. Hver måned skapes det en ekstra separat full backup.
<b>Medium:</b>	Daglig backup er opprettet på servere spredt på flere serverhuber (ikke samlet på ett sted).
<b>Lagring:</b>	Sikkerhetskopier oppbevares i en periode på 30 kopier (dager) + 3 kopier (måneder).
<b>Gjenoppretting:</b>	WP Hotell sine kunder kan be om å gjøre tilgjengelig data fra backup. Kunde og teamet hos WP Hotell vil gjøre ytterligere ordninger i samråd om hvordan dataene skal gjøres tilgjengelig.

## 4.3 Andre tjenester

Følgende tjenester er inkludert i denne SLA:

Dienst	Omschrijving
Pro-aktiv monitoring og virusbeskyttelse	Alle servere, WordPress og nødvendige tjenester internt og eksternt overvåkes for tilgjengelighet, ytelse og virus. De målte verdiene blir registrert og lagret for historikk. Når avvikene får en systemmelding så tar WP Hotell affære. Uten å forhåndsmelde kunder fjerner WP Hotell feil eller virus. Ingen overvåking foregår på innholds nivå.

## 4.4 Planlagt vedlikehold

Hver komponent i en IT-infrastruktur må vedlikeholdes regelmessig for å kunne fortsette å sikre tilgjengelighet og pålitelighet. WP Hotell bruker forhåndsdefinerte vedlikeholdsvinduer for å utføre planlagt vedlikehold.

Definisjon	Tid
Vedlikeholdsvindu	Alle dager fra 21.00 - 06.00

WP Hotell søker å gjøre vedlikeholdsarbeid på server og utstyr for å minimere innvirkningen på tjenester til det absolutte minimum ved hjelp av følgende tiltak:

- vedlikehold som oppleves forstyrrende på bruker, må foregå så sømløst som mulig
- vedlikeholdsarbeid vil bli kombinert med flere vedlikehold så ofte som mulig
- planlagt vedlikehold vil skje i løpet av vedlikeholdsvinduet i SLA. I løpet av disse vedlikeholdsvinduene kan WP Hotell gjennomføre slikt uten samtykke fra kunden. WP Hotell tilstreber å planlegge vedlikehold med nedetid minst en uke i forveien til kunden med e-post til kontaktpersonen for kunden. Et varsel om planlagt vedlikehold med nedetid inneholder følgende informasjon:
  - dato
  - omtrent start og slutt tid
  - tjenestene som omfattes av planlagt vedlikehold
  - effekt (ev. tap av forventede tjenester + maksimale tiden)
- Det er mulig at i løpet av dette vedlikeholdsvinduet midlertidig helt eller delvis at tjenesten er ute av bruk, og derfor er ikke tilgjengelig for kunde.
- planlagt vedlikehold er unntatt fra beregningen når tiden blir overskredet i planlagt vedlikehold og tjenester når uforutsett/eksterne forstyrrelser inntreffer.

### Akutt vedlikehold

Akutt vedlikehold kan være nødvendig når det oppstår uforutsette omstendigheter som bringer sikkerhet og/eller driften til tjenesten i fare. Det blir ikke varslet på forhånd ved slike hendelser da vi anser å komme i normal drift for kunden er første prioritet.

## 4.5 Tilgjengelighet

For informasjon om tilgjengelige tjenester som er garantert, er som vist i tabellen under dette avsnittet.

Det er lovlig utilgjengelighet når WP Hotell som følge av en uforutsett hendelse internt eller eksternt ikke kan kontaktes. Hvis tjenestene kun for enkelte brukere er deaktivert eller ikke fungerer som den skal, er det en hendelse der tjenestene er å bli behandlet som tilgjengelig.

Ansvar for WP Hotell om tilgjengelighet som er fastsatt i denne SLA gjelder ikke dersom feilen er forårsaket av:

- endringer i tjenestene som er gjort på forespørsel fra Kunden
- et (D)DoS angrep eller virus
- uautoriserte endringer av klienten eller innstillingene definert av WP Hotell ● en tredjepart på oppdrag av kunde eller kunde selv som forårsaker avvik og feil
- større eller mindre forandringer av installasjonen som ikke tilsvarer versjonen ved kontraktsstart som forårsaker avvik av tjenesten
- en feil i infrastruktur for telekommunikasjon av tredjeparter
- planlagt vedlikehold er overskredet i vedlikeholdsvinduet
- utvidelse av tjenestene av kunden eller, med god grunn, av WP Hotell
- force majeure som beskrevet i vilkårene i denne SLA
- feil bruk av tjenester av kunden, vurdert av WP Hotell
- svikt og/eller ikke oppdatert installert plugins/programvare
- opptrer i strid med SLA avtalen eller Betingelser og Vilkår av kunden
- gi tredjepart tilgang til tjenester/utstyr hos WP Hotell eller dets leverandører uten godkjenning
- tilgang til systemer på grunn av svake passord
- tilgjengelighet kan bli midlertidig avbrutt hvis:
  - avvik har blitt oppdaget i tjenestens sikkerhet
  - spam kjører og/eller misbrukes av tredje part
  - tjenestens bringer tilgjengeligheten av tjenester på andre kunder i fare
  - plugins eller programvare forandrer status til risiko/trussel/bannlyst

## 4.6 Oppetid garanti

Kunden vil motta en kreditt på fem prosent (5%) av Kundens månedlig avgift for hver time som vi ikke klarer å møte tjenestetilgjengelighet for slike måned.

For å få kreditt, må kunden gjøre en forespørsel skriftlig til WP Hotell innen 30 dager etter hendelsen om avvik. Oppetid er basert på vår overvåking og vår rapport og kan ikke overstige den totale mengden av månedsavgiften kunden har betalt til oss for den måneden hvor vi ikke klarte å møte tjenestetilgjengelighet.

Kreditten forspilles ved utløp eller oppsigelse av avtalen, kan ikke slås sammen, og vil ikke bli utbetalt i kontanter.



# 5 Hendelsesadministrering

## 5.1 Mål

WP Hotell har som mål å fjerne (forestående) forstyrrelser i tjenester til kunden så raskt som mulig.

Oppdragsgiver skal lide minst mulig forstyrrelser og repareres så raskt som mulig for å fortsette normal drift.

Dette gjøres ved å vedta, vurdere, løse og velge bort meldinger fra klienten.

## 5.2 Servicevindu

Vindu	Tid
Service	Mandag - søndag fra 00:00 til 24:00 (24 x 7 x 365)

## 5.3 Prioriteringstabell

Indikasjon av prioriteringer innenfor SLA

Prioritet	Beskrivelse
Høy	Hele tap (avvik) av tjenestene
Middels	Delvis tap/feil (avvik) på tjenester

## 5.4 Reaksjonstid

Prioritet	Reaksjonstid	Utføres	Beskrivelse
Høy	Innen 3 timer 00-24	Innen 6 timer	Hendelsen er innenfor gjeldende tjenestevindu.
Middels	Innen 3 dag 10-16	Innen 7 dager	Hendelsen er innenfor gjeldende kontortid 10-16.

## 5.5 Inngående rapportering

Rapportering om en hendelse går gjennom den faste kontaktpersonen eller support hos WP Hotell:

[support@wphotell.no](mailto:support@wphotell.no)

(beskriv kort problemet og navnet på nettsiden - du vil bli underrettet om problemet underveis)

### 24/7-kontaktinformasjon

24/7 er bare tilgjengelig for hendelser (avvik) som beskrives i SLA som krise eller høy prioritert. WP Hotell vil vurdere situasjonen og underrette Kunde underveis. WP Hotell er den parten som kan vurdere om situasjonen krever umiddelbar handling.

[support@wphotell.no](mailto:support@wphotell.no)

(beskriv kort problemet og navnet på nettsiden - du vil bli underrettet om problemet underveis)

## 5.6 Utgående rapporter

Etter å ha mottatt meldingen vil WP Hotell returnere WP Hotell en melding om prognosen. Hvis prognosen bør prioriteres beskrives forventet løsningsstid fra WP Hotell.

Etter håndtering av hendelsen vil en tilbakemelding/status på den korrigerede hendelsen bli gitt til vedkommende som rapporterte.

## 5.7 Kostnad

Tidsbruk for å løse hendelser er normalt ikke belastet for, med mindre Kunden har opptrådt klart uaktsomt og har dermed forårsaket hendelsen selv.

I så fall, blir kostnaden per faktiske timer belastet og timepris blir oppgitt. Serverproblemer, WordPress kjernesystem, virus, DNS-koblinger, backup, oppdateringskonflikter er hendelser som SLA avtalen inkluderer, såfremt kunden ikke har skyld i hendelsen, er inkludert og blir ikke belastet ekstra for

# 6 Endringsoppdrag

Endringsoppdrag handler om å gjøre endringer i tjenestene forespurt av klienten.

Dette inkluderer ikke endringer eller oppdateringer som er kritiske til funksjonen av / eller sikkerhet av tjenestene som alltid er inkludert i SLA.

Hvis det ikke fremgår av avtalen så kan endringsoppdrag for eksempel være installering av ekstra funksjoner, designrelatert, opprettelse av sider.

## 6.1 Kostnad

Endringsoppdrag som er mindre enn 15 minutter under supportkostnader, belastes ikke videre til kunden.

WP Hotell er den part som vurderer om endringsoppdraget kan innbefattes under 15 min.

Er oppdragets omfang større vil WP Hotell på forhånd gi rapport/tilbud på planlegging, tid og kostnader.

# 7 Sikkerhet

WP Hotell etterstreber høy sikkerhet for alle installasjoner og anser dette som meget meget viktig.

WP Hotell holder seg løpende orientert om den nyeste informasjonen om sikkerhet.

For å sikre optimal sikkerhet så har WP Hotell følgende tiltak:

- Klienten er ansvarlig for de personene de gir eller ber WP Hotell gi tilgang til.
- Klienten er selv ansvarlig for å beskytte sine egne login-opplysninger og sørge for at passord er av sikkerhetsmessig standard (vi anbefaler å bruke [WP Hotells login-beskyttelse](#) som et ekstra lag mot inntrengere)
- WP Hotell vil logge hvilke brukere som kan tilpasse godkjenninger og endringer i WordPress og hvilke hendelser som forårsaket et avvik.
- Hvis en server har lidd en sikkerhetshendelse, vil WP Hotell diskutere hva fremgangsmåten er for å sikre videre drift. Hvis det skjer et avbrudd (avvik) hos Kunde så vil dette bli umiddelbart varslet. Hvis Kunden ikke er tilgjengelig vil WP Hotell handle etter beste skjønn og overbevisning av hensyn til brukerne av de berørte nettstedene.
- Spam angrep og infisering av Virus vil umiddelbart bli behandlet som Høy prioritet. Kunde vil ikke belastes med kostnader.
- WordPress plugins som er forbudt på WP Hotell (vi benytter anerkjente WP Engine sin liste som oppdateres fortløpende ved nye trusler): <https://wpengine.com/support/disallowed-plugins/>
- WP Hotell forbeholder seg retten til underrette Kunde og be om fjerning av plugins som ikke er godkjente og kan være en sikkerhetsrisiko.

# 8 GDPR / Personvern

Dette er for å informere deg om våre retningslinjer på grunn av personvernloven om GDPR. Vi ønsker å informere og avklare følgende:

- Du som datakontrollør behandler og lagrer data med personopplysninger på ditt nettsted (selv om de bare er i forhold til egne ansatte).
- Du som datakontrollør har avklart WP Hotell sin rolle og vårt forhold til dine personopplysninger og personinnsamling for ditt nettsted.
- Du som datakontrollør har opplyst og informert alle som berøres av WP Hotell sitt forhold til dine personopplysninger eller din datainnsamling
- Du som datakontrollør har sørget for at WP Hotell som databehandler ikke har tilgang til privat informasjon og personinnsamling (f.eks. WordPress kontaktskjemaer som samler data lokalt, Mailchimp tilgang, WooCommerce eller andre lignende tjenester som ikke er nevnt her) hvis dette ikke blir opplyst og informert.
- WP Hotells nettsider lenker til eller fra nettsteder eid og drevet av personer eller andre bedrifter som opplyser om innsamling av personopplysninger i samsvar med gjeldende lov. WP Hotell har ikke tilgang til privat og personlig informasjon som samles med mindre det er uttrykkelig nevnt i retningslinjene for personvern hos nevnte nettsider.
- WP Hotell er ikke ansvarlig for innholdet i eller behandlingen av privat informasjon, innsamling og annen informasjon på andre nettsteder som kan forbindes med WP Hotell.
- WP Hotell har oppdatert (og oppdaterer jevnlig) sine egne retningslinjer fra den 18. mai 2018 om personvern <https://wphotell.unitedworks.no/cookies-og-personvern/> og vilkår <https://wphotell.unitedworks.no/vilkar-og-betingelser/>