

# WordPress Driftsavtale / SLA

## 1. Generelt

Leverandøren er engasjert av Kunden til å yte drift av WordPress eller lignende systemer. Denne avtalen regulerer ansvarsforholdet til Leverandør og Kunde, samt avklarer forhold som omfattes av personopplysningsloven og EUs General Data Protection Regulation (GDPR).

### 1.1 Leverandøren

WP Hosting AS  
Org. nr. 813 870 932 mva.  
Adresse: Nedre Vollgate 4, 0153 Oslo  
Telefon: 400 12 900

I henhold til GDPR er leverandøren å regne som Databehandler (Processor). I kundeforholdet mellom leverandør og kunde er Leverandøren både Databehandler og Behandlingsansvarlig (Controller).

### 1.2 Kunden

Den personen, fysisk eller juridisk, som inngår denne avtalen. I henhold til GDPR er kunden å regne som Behandlingsansvarlig (Controller).

### 1.3 Tjenesten

Tjenestene til WP Hosting AS omfatter det som er beskrevet på <https://www.wp-hosting.no>. Leverandøren skal i god tid varsle om endringer i tjenesten som vil påvirke kunden. Dersom endringene faller negativt ut for kunden skal de ikke innføres i den perioden de allerede har betalt for uten kompensasjon.

Avtalen kan også omfatte skreddersydde hosting-tjenester som ikke er omtalt på våre hjemmesider. Eksempler på dette er python-applikasjoner og and PHP-applikasjoner enn WordPress.

### 1.4 Lagring av opplysninger om kunden

Det lagres ikke andre opplysninger om kunden enn det som er nødvendig for fakturering og forretningsmessig kontakt mellom leverandør og kunden. Data om leverandørens kunder er lagret adskilt fra kundenes egne data og er sikret med kryptert kommunikasjon.

### 1.5 Lagring og sikring av kundens data

Alle data lagres innenfor EU/EØS med mindre annet er eksplisitt avtalt mellom Leverandør og Kunde.

Data som kunden har lagret hos leverandøren er sikret gjennom våre rutiner for sikkerhet og drift. Kunden, eller den kunden bemyndiger, kan be om innsyn i våre rutiner og gjøre stikkprøver etter avtale. Kostnader som påløper i forbindelse med slike prøver bekostes av kunden.

### **1.6. Taushetsplikt**

Leverandøren plikter å ikke gi videre til tredjepart informasjon som ligger lagret i Tjenesten eller opplysninger om Kunden.

### **1.7 Kundens ansvar for egne data**

Kunden er selv pliktig til å sørge for at egne data er i henhold til de lover og regler som til enhver tid gjelder.

### **1.8 Kundens data ved opphør av kundeforholdet**

Ved opphør av kundeforholdet vil kundens data bli slettet innen 2 måneder av kundeforholdets avslutning, eventuelt straks kunden ber om det. Kundedata vil kunne forekomme i eldre backups, som vil bli rotert ut over tid.

### **1.9 Underleverandører**

Leverandøren benytter kun Amazon Web Services Inc som underleverandør for lagring av data med mindre annet er eksplisitt avtalt mellom Leverandør og Kunde. Vi benytter underleverandørens datasentre som er lokalisert innenfor EU/EØS. Underleverandøren opererer i henhold til GDPR.

## **2. Avtalen**

### **2.1 Inngåelse**

Avtalen er inngått når Kunden har akseptert denne avtalen i bestillingsskjemaet og mottatt bekreftelse på e-post om at ordren er mottatt.

### **2.2 Avtalens lengde**

Avtalen varer 12 måneder og fornyes automatisk med mindre annet er skriftlig avtalt.

### **2.3 Oppsigelse av avtalen fra kunden**

Kunden kan når som helst si opp avtalen. Ved oppsigelse, løper avtalen inntil utløpsdato. Leverandøren refunderer ikke det allerede innbetalte beløpet.

### **2.4 Oppsigelse av avtale fra leverandøren**

Leverandøren har rett til å si opp avtalen med 3 måneders varsel. Leverandøren plikter i tilfelle å levere Kundens innhold elektronisk samt å tilbakebetale utlegg for den delen av avtaleperioden kunden ikke fikk benyttet.

## **3. Betaling**

### **3.1 Betaling og abonnement**

Tjenesten skal forhåndsbetales for 12 måneder av gangen med mindre annet er avtalt separat.

### **3.2 Faktura**

Faktura utstedes 30 dager før abonnementet utløper og har 14 dager forfall.

### **3.3 Endring av pris**

Leverandøren forbeholder seg retten til å endre prisene uten varsel. Prisene vil ikke gjelde Kunden for inneværende avtaleperiode.

### **3.4 Manglende betaling**

Ved manglende betaling kan leverandøren uten forvarsel stenge tjenesten. Leverandøren har rett til å kreve et gebyr på 1000 kroner for å åpne tjenesten igjen.

## **4. Eierskap**

### **4.1 Lisenser til programkode**

Kunden har ansvar for at alle lisenser på utvidelser og maler er betalt med mindre annet er avtalt. Leverandøren har ansvar for at alle lisenser på underliggende systemer er betalt.

### **4.2 Innhold**

Allt innhold eies av kunden. Kunden har selv ansvar for å følge åndsverksloven og andre relevante lover. Ved lovbrudd kan leverandøren stenge tjenesten umiddelbart.

### **4.3 Kontroversielt innhold**

Leverandøren forbeholder seg retten til å stenge Tjenesten dersom innholdet strider mot Norges lover og Leverandørens normer. Eksempler er rasisme og pornografi.

## **5. Trafikk**

Dersom abonnementet ikke inkluderer ubegrenset mengde trafikk, vil kunden få et varsel når inkludert trafikk er overskredet og bli etterfakturert.

## **6. Epost**

Det er ikke tillatt å bruke utgående eposttjener eller webservere til masseutsendelser. Aktivitet som fører til at utgående eposttjener svartelistes kan medføre at hjemmesiden blir stengt.

## **7. Brukerstøtte**

### **7.1 Brukerstøtte WordPress**

Dersom abonnementet inkluderer brukerstøtte per epost eller telefon, så omfatter dette at vi hjelper kunden å løse problemer relatert til standard funksjonalitet i WordPress, og at vi gjør en best-effort på utvidelser og maler. Kunden vil bli guidet til å løse problemet på egenhånd. Brukerstøtten dekker ikke feilsøk i egenprodusert kode.

I vår best-effort inngår at vi identifiserer problemet, ser gjennom feil-logger på server og i nettleser og gjør søk i Google etter andre med lignende problem. Dersom feilen enkelt lar seg løse, så gjør vi det inkludert i abonnementet.

## **7.2 Brukerstøtte Plattformen**

Alle kunder har fri brukerstøtte for plattformen. Med plattformen menes de underliggende tjenestene som backup, Varnish cache, brannmur, sftp o.l.

## **7.3 Brukerstøtte andre løsninger enn WordPress og Plattformen**

All brukerstøtte på andre løsninger vil faktureres per time etter vår gjeldende timesats med mindre annet er avtalt skriftlig.

## **8. Responstider**

Telefoner og e-poster besvares innenfor normal åpningstid 0900-1600. I ferieperioder kan telefontiden være begrenset.

Alle henvendelser per epost skal besvares innen 1 virkedag med mindre annet er avtalt.

### **8.1 Feilsøk**

Feilsøk i tilfeller som hindrer en tjeneste i å fungere skal påbegynnes innen 2 timer etter at henvendelsen er besvart. Ved mindre feil skal søk påbegynnes senest 1 virkedag etter at henvendelsen er besvart.

## **9. Hacker-garanti**

Vi garanterer å kostnadsfritt rense en WordPress side som ligger på våre servere for infeksjoner av hackere så sant kunden holder WordPress, maler og utvidelser oppdatert. Dersom kunden har et abonnement hvor leverandøren skal holde dette oppdatert, så gjelder garantien uansett.

Garantien bortfaller dersom:

- kunden åpner opp egne bakdører i løsningen mot omverdenen
- kunden har svært svake passord som brytes av brute force-angrep
- nettstedet var hacket når det ble flyttet inn til våre servere

Vi forbeholder oss retten til å stenge et nettsted som er hacket inntil det er rensset for infeksjoner.

## **10. Oppdatering av WordPress, utvidelser og maler**

### **10.1 Oppdatering ved publiserte sikkerhetshull**

Ved publiserte sikkerhetshull i maler, utvidelser eller WordPress kjernen, oppdaterer vi normalt innen 1 virkedag. Om det ikke finnes en fiks, vil vi deaktivere utvidelsen.

Dette gjelder alle abonnement.

## **10.2 Overvåket oppdatering**

Dersom abonnementet inkluderer overvåket oppdatering av WordPress, vil vi oppdatere WordPress når vi anser at gjeldende versjon er stabil.

Samtidig som vi oppdaterer WordPress vil vi oppdatere alle utvidelser og maler, så sant de lar seg oppdatere med WordPress sin innebygde mekanisme for oppdatering.

Etter oppdateringen vil WP Hosting gjøre en visuell kontroll av nettstedet for å se om alt gikk bra. Dersom det oppdages problemer vil WP Hosting tilbake stille nettstedet og varsle kunden om problemene.

Oppdatering av WordPress, temaer og plugins er kun inkludert kostnadsfritt dersom de lar seg oppdatere med verktøyet wp-cli. Det vil kun bli gjort visuell kontroll av hovedsiden.

## **10.3 Automatisert oppdatering av WordPress, utvidelser og maler**

Dersom abonnementet inkluderer automatisk oppdatering vil oppdateringen skje automatisk hver natt til virkedag.

Dersom det er et problem med oppdatering må kunden gi oss beskjed innen 14 dager etter oppdateringen.

Vi vil da gjøre et feilsøk etter vårt prinsipp om best effort.

Dersom problemet ikke lar seg løse, vil vi gjøre en restore til sist fungerende versjon.

Oppdatering av WordPress, temaer og plugins er kun inkludert kostnadsfritt dersom de lar seg oppdatere med verktøyet wp-cli. Det vil kun bli gjort visuell kontroll av hovedsiden.

## **10.4 Oppdatering av multisite, forum og e-handel**

Overvåket oppdatering er ikke inkludert dersom et nettsted brukes til ovennevnte.

## **11. Multisite**

Multisite kan kun brukes til hjemmesider som tilhører samme organisasjonsnummer som kunden med mindre annet er avtalt. Det er ikke tillatt å bruke multisite til videresalg eller lignende.

## **12. Drift**

### **12.1 Backup**

Leverandøren plikter å ta backup hver natt og tar vare på alle data i inntil 7 døgn, og i tillegg ta en ukentlig full backup som lagres i 25 døgn.

Ved tap av data som skyldes kunden er kunden selv pliktig til å varsle leverandøren umiddelbart.

### **12.2 Gjenoppretting av data**

Gjenoppretting av data gjøres vederlagsfritt ved datatap som ikke skyldes Kunden selv eller ved mislykkede oppdateringer av WordPress, utvidelser og maler.

### **12.3 Garantert oppetid**

Leverandøren plikter å sørge for sikker drift av serverene. Tjenesten skal være i drift 24 timer i døgnet.

Leverandøren garanterer 99% oppetid over en måned.

Ved nedetid utover dette gis kreditt på 25% av en månedsleie ved neste fakturering. Ved oppetid lavere enn 98% gis 50% kreditt av en månedsleie. Ved kun 95% oppetid krediteres hele måneden.

Følgende årsaker til nedetid regnes ikke inn i garantien:

- Planlagt og varslet nedetid
- Nedetid som skyldes feil i WordPress eller plugins
- Nedetid som skyldes feil av kunden
- Nedetid som skyldes Force Majeure

## **13. Overdragelse/Videresalg**

### **13.1 Kunden**

Kunden kan ikke overdra sine forpliktelser eller rettigheter til tredjepart uten skriftlig samtykke fra Leverandøren.

### **13.2 Leverandøren**

Leverandøren kan overdra alle forpliktelser og rettigheter som ligger i denne avtalen til en tredjepart. En slik overdragelse må varsles skriftlig.

## **14. Erstatningsansvar**

Leverandøren er kun erstatningsansvarlig ved grov uforstand og aldri for et større beløp enn det utlegget kunden har hatt for Tjenesten de tre siste månedene regnet fra skadetidspunktet. Leverandøren er aldri erstatningspliktig overfor en eventuell tredjepart.

## **15. Force majeure**

Dersom Tjenesten helt eller delvis ikke lar seg levere av omstendigheter utenfor Leverandørens kontroll opphører Leverandørens plikter så lenge som omstendighetene er rådende. Slike omstendigheter kan være, men begrenses ikke til: hackerangrep, streik, politiske vedtak og linjefeil i telenettet.

Oppdatert: 26.01.2023