

# Tjenestnivåavtale (SLA) - Forge Panel

Gyldig fra 2024-10-10

## Parter

Leverandør: Deploi AS

Org. nr.: 922 105 006

Kunde: \_\_\_\_\_

Org. nr.: \_\_\_\_\_

Avtalen gjelder fra: \_\_\_\_\_

## Introduksjon

Denne avtalen tar utgangspunkt i "Tjenestnivåavtale (SLA) - Generelt" og kommer med ytterligere punkter som er relevant for den spesifikke tjenesten.

Denne avtalen forutsetter at kunden også har et av Leverandør sine server-produkter. Dermed tar denne avtalen også utgangspunkt i dette produktet sin SLA.

## Tjenesten

Forge Panel er en programvare installert på server (VPS) hos Leverandør. Denne gir mulighet for å bruke Forge sitt panel på <https://forge.laravel.com> for å benytte seg av egenskapene som tilbys der. Dette inkluderer muligheten til å utføre en rekke oppgaver på server via et brukervennlig webbasert panel.

## E-post

Ønsker kunden å sende e-post fra serveren, må kunden selv skaffe en tjeneste for Transactional Email.

## Domene

Ønsker kunden å peke domener til serveren, må kunden selv skaffe og administrere domenenene.

## Tjenestekvalitet

Programvaren til Forge leveres av tredjepart "Laravel Holdings Inc.". Kvaliteten på denne tjenesten er slik disse til enhver tid leverer. Leverandør er ikke ansvarlig for feil på denne leveransen, men kan kontakte dem for å få forespørre rettelse på eventuelle feil.

## Administrert tjeneste

Tjenesten ansees som administrert om kunden ikke har fått administratorrettigheter til server. Da er det Leverandør sitt ansvar å oppdatere operativsystemet og annet programvare som Forge benytter seg av. Dette skal skje minst én gang hvert halvår.

Når Ubuntu sin LTS-versjon ikke får oppdateringer lenger, må kunden enten kjøpe ytterligere support fra Ubuntu (ESM) eller flytte websidene til en oppgradert server. LTS-versjonene til Ubuntu har generelt 5 år support. F.eks. får 20.04 support frem til april 2025. Ubuntu ESM gir ytterligere 5 år med support. Hvis kunden ikke velger å kjøpe support fra Ubuntu er det kundens ansvar å bestille ny server med oppgradert Ubuntu slik at kunden kan flytte websidene til den oppgraderte serveren.

## Kundens ansvar

Det er en rekke konfigurasjons-alternativer tilgjengelig for kunden. Hvis kunden konfigurerer feil, kan én eller flere nettsider slutte å fungere. Det er kundens ansvar å sette dette slik kunden ønsker, og hvis noen nettsider skulle slutte å fungere på grunn av disse innstillingene, er det kundens ansvar å rette dette.

## Datatap

Det er mulig å slette data ved å bruke Forge-panelet. Det er kundens ansvar å passe på at data som ikke ønskes slettet, heller ikke blir slettet.

## Sikkerhet

Nettsider, databaser og andre applikasjoner gjort tilgjengelig må holdes oppdatert. Kunden må passe på at ikke andre enn kunden og deres underleverandører får tilgang til serveren og systemene.

Oppdager Leverandør at uvedkommende har fått tilgang, kan Leverandør stenge server inntil kunden har bestemt tiltak for å hindre slik tilgang.

## Signatur

For \_\_\_\_\_ (Kunde)

Signatur \_\_\_\_\_

Navn: \_\_\_\_\_

Tittel: \_\_\_\_\_

Sted: \_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_

For Deploi AS (Leverandør)

Signatur: \_\_\_\_\_

Navn: \_\_\_\_\_

Tittel: \_\_\_\_\_

Sted: \_\_\_\_\_

Dato: \_\_\_\_\_

## Vedlegg

Se eventuelle vedlegg for kundespesifikk avtale.