

Indexed: Service- og supportaftalen

Med en service- og supportaftale hos Indexed får du en pakke af tjenester, der sikrer, at din hjemmeside er sikker, stabil, opdateret og altid funktionsdygtig. Du slipper for at bekymre dig om tekniske detaljer og lader os påtage ansvaret for hjemmesiden.



Med en serviceaftale, og den løbende vedligehold, forlænges levetiden for en løsning med mindst 10 år.

Hvad du får med en service- og supportaftale:

- **Hosting af hjemmesiden:** Vi sørger for, at din hjemmeside er hosted på en pålidelig og sikker server.
- **24x7 driftsovervågning:** Vi overvåger din hjemmeside konstant for at sikre, at den kører problemfrit.
- **Sikkerhedsopdateringer:** Vi installerer alle nødvendige sikkerhedsopdateringer for at beskytte din hjemmeside mod hackere og malware.
- **Daglig backup:** Vi foretager daglige backups af din hjemmeside, så du altid kan gendanne den i tilfælde af et problem.
- **Mail- og telefonsupport:** Du har adgang til vores support via e-mail og telefon.
- **Vedligeholdelse af platformen:** Vi sørger for, at din hjemmesideplatform er opdateret og fungerer optimalt.
- **Rådgivning om vedligehold:** Vi giver dig regelmæssig rådgivning om, hvordan du kan vedligeholde din hjemmeside optimalt.
- **Sikkerhedsscanninger:** Vi udfører månedlige sikkerhedsscanninger for at finde eventuelle sårbarheder og hackingforsøg.
- **Web Application Firewall (WAF):** Vores servere er udstyret med en WAF, der beskytter din hjemmeside mod ondsindet trafik.

Overvågning

Hjemmesiden overvåges hele tiden ved hjælp af værktøjer som Pingdom, som holder øje med, om serveren og hjemmesiden svarer korrekt tilbage. Hvis der opstår fejl, bliver dette rapporteret til Indexed efter 2 gentagne fejl via en app og email. På hverdage og inden for arbejdstiden 8-16 vil nedbrud blive håndteret inden for 1 time. Uden For arbejdstiden på hverdage bliver fejlene håndteret inden for 4 timer. På helligdage, weekender og ferie vil de blive håndteret inden for 24 timer.

Backup

Der foretages daglige backups af alle filer og databaser ved midnat. Disse backups gemmes på en backup server og også på en fysisk backup disk, der er offline.

Regler for at gemme historik af backups

Backups gemmes dagligt, og der gemmes kopier i henhold til følgende regler. Alle andre kopier slettes hver dag.

- De første 10 dage gemmes der dagligt.
- De første 5 uger gemmes der på ugentlig basis hver søndag.
- De første 4 måneder gemmes der den sidste dag i hver måned.

Det betyder, at der gemmes en kopi hver dag i de første 10 dage, derefter gemmes der kopier hver uge i den første måned og derefter gemmes der 1 kopi per måned, 4 måneder bagud.

Baseret på vores erfaringer er behovet for at gendanne en backup kun i de første 10 dage.

Rådgivning omkring vedligehold

Indexed vil give dig råd og vejledning omkring vedligeholdelse af din hjemmeside. Vi vil regelmæssigt tjekke din side og give dig anbefalinger om tiltag, der kan forbedre sikkerheden og stabiliteten eller løse eventuelle problemer, der måtte opstå.

Sikkerhedsscanninger på server

Indexed vil udføre månedlige scanninger af din hjemmeside, hvis den er hostet på vores server, for at finde eventuelle sårbarheder eller hacking forsøg. Hvis en sårbarhed eller hack findes, vil vi tilbyde dig en løsning mod betaling.

Vores server inkluderer også en Web Application Firewall (WAF), der aktivt overvåger ind- og udgående trafik og blokerer mistænkelig aktivitet.

Aftalegrundlag

Serviceaftale hos Indexed er en månedlig aftale som kører indtil opsagt.

Opsigelsesvarsel ved månedlig fakturering

Løbende måned plus 1 måned

Opsigelsesvarsel ved 6 eller 12 måneders fakturering

Der kan forudbetales 6 eller 12 måneder af gangen og opsigelse skal ske 1 måned før udløb af denne periode.

Opdateringer

Opdatering af hjemmeside foretages hver mandag formiddag og i enkelte tilfælde kan der være kort nedetid imens hjemmesiden opdateres. Dette er indbygget i systemet og en besøgende kan derfor kortvarigt blive præsenteret for en vedligeholdelses side.

Hvis mandag er en helligdag eller Indexed er lukket på grund af ferie eller andre årsager, vil opdateringerne blive foretaget på den førstkommande hverdag.

Almindelig vedligeholdelse

Almindelig udvikling af hjemmesiden, herunder fejlrettelser og andre ændringer, er ikke inkluderet i denne aftale. Sådanne opgaver vil blive udført efter aftale og til den almindelige timepris, baseret på det faktiske forbrug.