



BETINGELSER FOR SUPPORT

Følgende betingelser gjelder for alle webmasteravtaler mellom JKWEB og kunde dersom det er inngått skriftlig avtale undertegnet og datert av kunden (eget dokument eller bestilling på epost).

Arbeid eller support ihht avtalen utføres ikke dersom det er utestående fordringer (ikke betalt til forfallsdato) i kundeforholdet.

FELLES FOR ALLE AVTALER

Alle avtaler inngås for 12 måneder med 1 måneds oppsigelse, og avtalen fornyes automatisk for nye 12 mnd dersom den ikke er sagt opp.

JKWEB forhåndsfakturerer etter at inngått avtale er returnert underskrevet og etter den prisen som kommer frem av prislisen på www.jkweb.no. Avtalen regnes som pakkepris og det refunderes ikke deler av beløpet selv om kunden sier opp i løpet av perioden fram til oppsigelsesfrist for ny periode.

Alle registrerte kunder får tilgang til egne supportsider (krever pålogging) og mottar nyhetsbrev (3-4 ganger pr år). Kunder med supportavtale kan også kjøpe egen sikkerhetspakke, mer info på side 4.

Ytterligere tips og informasjon om **Joomla! CMS** og arbeid med nettsider gis på JKWEBs egen Facebook-side; www.facebook.com/jkwebdesign.

- Periodisk backup av **Joomla! CMS** og tilhørende SQL-database
- Oppdatering og vedlikehold av **Joomla! CMS** forutsettes utført av JKWEB
NB: Gjelder kun korttidsversjoner, f.eks. 3.x.2 til 3.x.3
- Oppdatering og konfigurering av installerte extensions
- Oppfølging av domenet og webhotell mot ISP
- Normal respons innen 1-3 dager unntatt i varslede perioder
- Bestilling av endringer eller melding av feil gjøres på epost til:
support@jkweb.no

Alle supportsaker får eget ID-nummer for videre oppfølging og referanse



TILLEGG FOR WEBMASTER MICRO

STANDARD

Følgende punkter gjelder i tillegg til fellespunktene over:

- Små endringer/oppdateringer, arbeid maks 1 time/mnd.
- Support kun på epost og webforum

+ (PLUSS)

Følgende punkter gjelder i tillegg til MICRO over:

- Alle løpende oppdateringer av Joomla inkludert generasjonsskifte; f.eks. 3.x til 4.x

TILLEGG FOR WEBMASTER MINI

STANDARD

Følgende punkter gjelder i tillegg til fellespunktene over:

- Endringer/oppdateringer, arbeid maks 2-3 timer/mnd.
- Telefonsupport mandag – fredag, 09:00-15:00

+ (PLUSS)

Følgende punkter gjelder i tillegg til MICRO over:

- Alle løpende oppdateringer av Joomla inkludert generasjonsskifte; f.eks. 3.x til 4.x

TILLEGG FOR WEBMASTER MAXI

Følgende punkter gjelder i tillegg til fellespunktene for standardavtaler over:

- Endringer/oppdateringer, maks 5 timer/mnd.
- Alle løpende oppdateringer av Joomla
- Publisering av nye sider/menypunkter etter behov
- Telefonsupport mandag – fredag, 09:00-22:00
- 24 timers responsgaranti



IKKE INKLUDERT

Følgende punkter er **ikke inkludert** i noen av webmasteravtalene og arbeid med disse faktureres etter medgått tid (min. 1 time) ihht gjeldende prisoversikt på www.jkweb.no:

- Installasjon av nye komponenter, plug-ins, moduler eller templates.
- Spesialtilpasning av extensions (endring av koder), inkl. språkfiler
- Konfigurering på webhotell (epost, domene, SQL-database).
- Arbeid i forbindelse med retting av feil, hacking/spam etc. på webhotellet som skyldes ytre påvirkning (ikke JKWEB), installasjon av egenutviklede extensions eller installasjon/oppgradering av Joomla/extensions uten rådføring med JKWEB.
- Ingen garanti for feil med offisielle versjoner av Joomla! CMS eller installerte komponenter/plugins utviklet av 3. parts leverandør.



SIKKERHETSPAKKE – RS FIREWALL!

Installasjon av RS Firewall! krever lisens med årlig fornyelse, kunder med gyldig supportavtale kan tegne abonnement på egen sikkerhetsløsning som faktureres samtidig med forfall for supportavtalen.

Følgende er inkludert i sikkerhetspakken RS Firewall!:

- Installasjon og konfigurering
- Fullstendig scanning av Joomla (mapper og filer) og database
- Justering av sikkerhetsinnstillinger
- Løpende oppdateringer fra utvikleren RS Joomla (årlig lisens inkludert)
- Periodisk scanning etter sikkerhetsproblemer og malware
- Logging av inntrengingsforsøk
- Muligheter for blokkering av IP-adresser
- Tilgangsblokkering