

..SVERIGES BASTA WEBBHOTELL

2007

Just nu 114 personer
i butiken. Håll
hunden utanför!

obs!

All phishing
polisänmäls

Rabatt!
10%

20% Semester
i butik veckor
Handla som
vanligt

DIGITAL SERVER

SVERIGES BÄSTA WEBBHOTELL

För fjärde året i rad testar Internetworld som enda svenska tidning webbhotell, och i toppen är det jämnt. Årets vinnare är bara en hårsman bättre än konkurrenterna. I botten däremot styr det gamla Televerket i ensamt majestät.

AV ALFRED RUTH, alfred.ruth@idg.se ILLUSTRATION KJELL ERIKSSON

DET FINNS MÅNGA som gör anspråk på titeln Sveriges bästa webbhotell. Aleborg och FS Data har tidigare varit nära att knipa segern och tillsammans med Loo pia, Levonline och förra årets vinnare Space 2U utgör de ett toppskikt vad gäller servicenivå och funktionalitet. Inget av de andra hotellen kan heller i år blanda sig i toppstriden.

Mycket intressant har dock hänt i budgetklassen. Crystone har gett sig in i konkurrensen med de danska lågprishotellen Surf town och One (tidigare B-One) och lanserat ett nästan lika billigt abonnemang. I likhet med de danska hotellen saknar Crystones lågprisabonnemang telefonsupport, men en av testets nykomlingar – Cliche – erbjuder just detta trots ett totalpris på under 500 kronor.

Två hotell sladdar iväg uppåt prismässigt. Internet.se och Telia har priser som skrämmer bort alla kunder som känner till andra aktörer. Trots en tio gånger dyrare tjänst än One har både Telia och Internet.se bristande funktionali-

tet. Exempelvis saknas kontrollpanel helt.

Medan Internet.se någorlunda räddar upp det hela med bra service lägger dock Telia lök på laxen genom att först inte ens erbjuda en fungerande tjänst, och sedan inte anstränga sig för att hjälpa en strandsatt kund.

NYTT URVAL

Ett svårt dilemma tidigare år har varit vilka hotell som ska ingå i testet. Branschen kryllar av olika leverantörer med varierande seriositet och alla får helt enkelt inte plats. Tidigare år har vi haft som kriterium att webbhotellens servrar måste stå placerade i Sverige, men det frångick vi förra året eftersom danska Surf town och One onekligen är stora aktörer på den svenska marknaden. Förra året var urvalet därför mer diffust, och det fanns ingen tydlig regel för varför ett hotell hörde hemma i testet, även om vi anser att vi testade de mest tongivande aktörerna.

I år har vi dock ändrat urvalet för att skapa förutsägbarhet och rättvisa. Eftersom vi inte i förväg

kan avgöra om ett hotell är bra eller inte, har urvalet inget att göra med kvaliteten på tjänsten. Ett bra hotell kan hamna utanför testet likaväl som ett dåligt hotell uppenbarligen kan komma med.

Urvalskriteriet är enkelt: Vi testar Sveriges 15 största webbhotell sett till antalet registrerade se-domäner. Genom statistik från II-stiftelsen har vi kunnat ta fram de aktörer som håller flest se-domäner. Bland dessa finns ett par stycken som inte kan räknas som webbhotell och som därför har diskvalificerats. Dessa är Ascio, Talk Active och Sedo Parking.

Genom det nya urvalet ingår inte längre hotellen Box Hosting, Glidecom, Hemsida.net, IT-Norr och WA-Data i testet medan City Network, Cliche, Internet.se, Spray och Telia har tillkommit.

BÄTTRE ÖVERVAKNING

En annan nyhet för i år är att vi har gjort en mer heltäckande övervakning av hotellen för att avgöra deras tillgänglighet, eller upptid. Tidigare år har vi låtit en övervakningstjänst mäta upptiden på vår

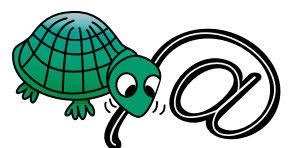


Tryggare mail

med säker förvaring,
kalender och mobil access

Exchange Plus 95 kr/mån
www.fsdata.se/exchange

FS DATA
Webbhotell - Serverdrift



www.fsdata.se - tel 020-91 75 00

”Vårt samtal med supporten avslutades i uppgivet vredesmod eftersom supportpersonalen vägrade flytta filerna mellan serverna åt oss”

➤ egen testsajt vilket visserligen ger en fingervisning om hotellens tillförlitlighet, men knappast tecknar någon fullständig bild.

I år har vi tagit hjälp av övervakningstjänsten Pingdom som genom att analysera zon-filerna från toppdomänerna se, com, net, och

org har kunnat lokalisera webbhotellens samtliga servrar. Istället för att enbart mäta på vår egen sajt har vi med andra ord mätt en sajt på

varje webbhotellsserver vilket därför ger en sannare bild av webbhotellens totala upptid. Som grädd på moset har vi dubblerat övervakningen och gjort samma kontroll med tjänsten Sitemonitoring vilket ger en kompletterande bild.

Men nu är det dags. Vi har beställt och betalat, laddat upp och testat, ringt och beklagat oss – och så här gick det. Låt referatet börja.

Rond 1: Beställning

➤ Webbhotellets sajt och beställningsfunktion är det första en ny kund möter och därför borde hotellet fästa stor vikt vid att göra ett bra intryck. Ett bra beställningsformulär ska ta kunden genom beställningen steg för steg, hela tiden berätta vad som är gjort och hur långt det är kvar, och framför allt: löpande visa hur mycket kalaset kommer att kosta.

Precis som förra året ligger Loopia, Aleborg och Space 2U närmast ideal, tätt följda av SurfTown som dock krånglar till det med e-postbekräftelse och val av användarnamn. Även Spray, Crystone, One och Active 24 har hyfsade beställningsfunktioner.

Det är dock oförklarligt att rutinerade hotell som Ballou och FS Data envisas med att slänga fram stora oöverblickbara formulär som sedan gäller som bindande utan att kunden ens får chans att kontrollera ifyllda data. Även Internet.se gör ett liknande misstag, men Telia är värst.

Hos Telia måste man beställa domänadress och webbhotell separat. Mitt i beställningen av hotellet måste man alltså inleda en ny beställning (på annan plats) av domänen. Sedan måste man vänta in bekräftelse på denna beställning via e-post och uppge information ur denna när man slutför sin beställning av webbhotellet. Till råga på allt var länken i beställningsformuläret, till de allmänna villkoren som man måste godkänna, trasig. Webbhotellsregistreringen saknade prisindikation helt medan domänregistreringen hade en sådan – med felaktigt pris.

BÄST: ALEBORG, LOOPIA, SPACE 2U
SÄMST: TELIA

Rond 2: Uppladdning

➤ Den här ronden utgick ur förra årets artikel eftersom det inte fanns något intressant att berätta. Webbhotellens uppgift är att hysa rum åt en fungerande sajt och de allra flesta brukar klara denna enkla uppgift åtminstone någorlunda.

I år fungerade alla testade hotell utom Telia när filerna hade laddats upp. Vissa hotell – Spray, Ballou, Levonline och Active 24 – skulle kunna vara lite tydligare med information om ftp-konton, men det är trots allt petisserer.

När testsajten laddades upp hos Telia visade det sig att webbservern inte klarade av att tolka den php-kod som sajten var skriven i och som webbhotellet enligt Telias specifikation skulle begripa. Istället skrevs koden ut som text för den förvånade besökaren.

Telias syn på problemet var att vi hade valt fel miljö för sajten. Vi förklarade för Telia att vi inte valt någonting utan endast beställt ett webbhotell med tillhörande domän som skulle klara av att köra php. Telia förklarade då att php visserligen ingick, men att stödet fanns på en separat server dit vi alltså skulle ladda upp filerna. Däremot pekade inte vår beställda domän dit, så valet stod mellan en server med php men utan domän, eller vanlig html-server.

Nu började vi nämna ord som ”kompensation” och ”allmänna reklamationsnämnden” för Telia som i sin tur kom fram till att vi kunde lösa det hela genom att peka om domänen till den alternativa servern. Sådan ompekning visade sig dock svår att genomföra.

Vårt samtal med supporten avslutades i uppgivet vredes-

mod eftersom supportpersonalen vägrade flytta filerna mellan serverna åt oss. Istället insisterade man prompt på att vi skulle flytta filerna själva och sedan återkomma (och tillbringa ytterligare tid i telefonkön).

När vi som bäst börjat miss-trösta på att Telia skulle leverera betald tjänst överhuvudtaget återkom dock en tekniker som förklarade sig villig att lösa problemet.

Ärendet hade letat sig fram till hans bord, och han hade fört över filerna och stod beredd att peka om domänen.

– Tack, sa vi. Varför blir man behandlad så här som kund hos Telia?

– Det är kaos i hela organisationen, sa han. Men det är min privata gissning, det säger jag inte som anställd.

SÄMST: TELIA
BÄST: ÖVRIGA

NÄR SKA DE LÄRA SIG?

I förra årets test anmärkte vi på en rad punkter som hotellet borde bli bättre på. Att kunderna tycker att priset borde vara lägre, att supporten borde svara snabbare och att man borde få mer utrymme – det kan alla förstå. Men här är ett par punkter som hotellet verkligen borde fixa.

1. Bra uppsägningstid

När avtalen förlängs automatiskt, oftast med ett helt år, är det

orimligt att uppsägningstiden är tre månader. Det är oseriöst att ha ett system där uppsägningstiden löpt ut innan kunden har fått fakturan.

Gäller: Active 24, Crystone, FS Data, Internet.se, Loopia, One

2. Alla behöver en kontrollpanel

Det borde inte behöva påpekas, men alla webbhotell behöver en bra kontrollpanel. Kunderna får

bättre kontroll och därmed minskar beroendet av kundtjänst.

Gäller: Telia, Internet.se, Cliche, City Network

3. Tydlig beställningsfunktion

Beställningen måste vara enkel och tydlig. Kunden ska veta i förväg hur summan på fakturan kommer att se ut.

Gäller: Främst Telia, men även Internet.se, FS Data, Ballou

Rond 3: Funktionalitet

▶ Samtliga webbhotell (möjligtvis med undantag av Telia) erbjuder alltså någon form av skriptspråk. Php och asp är vanligast och hos de leverantörer som har Windows-servrar finns även .Net-stöd. Det senaste året har dock en del nya tekniker som Python och Ruby on Rails börjat leta sig in på marknaden och sedan tidigare finns även jsp på de mer väl-sorterade webbhotellen.

Crystone, FS Data, Loopia och Space 2U utmärker sig genom att ha generöst stöd för många olika tekniker. Om man i förväg känner till vilka krav ens sajt ställer finns dock inget att vinna på att välja ett hotell bara

för att det har många skriptspråk. Alla hotell i testet utom Telia tycks klara de språk de påstår sig ha stöd för och alla utom Telia kommunicerar även tydligt vilka dessa är.

Vad gäller utrymme har vi höjt kraven något sedan förra året, men fortfarande överglänser de flesta hotellen våra krav med råge. Levonline toppar med 2 gigabyte utrymme (vilket de införde under testperioden) medan Ballou och Loopia halkar efter.

Värst är dock Telia. Informationen om webbhotellspaketen är otydlig och utspridd på två olika sajter som på vissa punkter motsäger varandra. Till slut visar det sig att kontot vi beställt en-

bart har 120 megabyte vilket tvingar oss att beställa extra utrymme som tillval för att nå upp till våra minimikrav. Denna information har dock inte nått fram till den vänlige Telia-själen som tillslut löste våra problem. Tillägg kom alltså med på fakturan, men inte på vårt konto.

I botten utmärker sig även Cliche för att ha väldigt sparsmakat stöd för skriptspråk samt Active 24 och Internet.se där databaser inte ingår i grundpaketet.

BÄST: SPACE 2U, FS DATA, LOOPIA OCH LEVONLINE
SÄMST: TELIA, CLICHE, ACTIVE 24 OCH INTERNET.SE

Rond 4: Kontrollpanelerna

▶ Med en välfungerande kontrollpanel minimeras antalet gånger man behöver ta hjälp av supporten. Variationen hotellen emellan är också stor. Space 2U, Aleborg och Spray utmärker sig med omfattande, men lätt-använda paneler där kunden kan styra över det mesta. Genom dessa paneler kan icke bevandrade kunder upptäcka nya finesser och styra över allt från dns-inställningar till utrymmesfördel-

ning mellan e-post, databas och webbutrymme. Även FS Data och Loopia har kompetenta paneler men når inte riktigt upp till samma klass som de nyss nämnda hotellen.

I botten skiktet återfinns vi Telia. Tillsammans med Internet.se, Cliche och City Network saknar Telia kontrollpanel helt och hållet varför kunderna är helt utelämnade till support.

BÄST: SPACE 2U, ALEBORG, SPRAY
SÄMST: TELIA, INTERNET.SE, CLICHE, CITY NETWORK

4. Sluta spela på okunskap

Halvsanningar och överdrifter hör inte hemma i specifikationerna av paketen. Redan förra året påpekade vi att Ballou marknadsförde stöd för Real Audio/Video och Windows Media trots att tjänsten inte är mer än att man kan lägga upp filer på sitt vanliga utrymme (vilket man även kan göra hos de andra hotellen). Någon stream-server finns inte på kartan och

Ballou säger även att detta stöd *inte* finns på Linux-kontot vi testat, vilket är en direkt lögn. Även City Network skryter med samma falska extratjänst.

Gäller: Ballou, City Network

Rond 5: Support

▶ Nästan alla hotellen är bemannade av trevliga och hjälpsamma människor som ofta anstränger sig mer än de behöver för att hjälpa vilsna (och en smula korkade) kunder.

One och Surfstown saknar telefonsupport helt, medan Crystone inte erbjuder telefonsupport på kontot vi valt (vilket man också påpekade när vi försökte ringa). Det drar såklart ner betyget, men när det gäller One och Surfstown räddar webbsupporten upp betyget igen. Crystone däremot var långsamma och struntade helt i ett av våra mejl samtidigt som supportcentret på webben verkade vara trasigt.

Space 2U, Aleborg, Loopia och FS Data imponerar, men även Ballou och Levonline gör bra ifrån sig. Space 2U har en trevlig och hjälpsam ton i samtliga bemötanden samtidigt som man är snabb att svara både per mejl och telefon. Aleborg och Loopia är mer jämna medan FS Data framför allt imponerar via sin webbsupport.

Internet.se, Cliche och City Network är alla lite långsamma än de bästa via mejl, men imponerar per telefon med hjälpsamma tekniker som anstränger sig lite extra.

Spray har i likhet med Crystone lämnat ett av våra ärenden hängande, men än värre är Active 24. Under vårt supporttest har vi använt Active 24:s supportformulär två gånger och skickat två ärenden direkt via e-post. Inget av dessa fyra ärenden har besvarats överhuvudtaget.

Vi har även försökt lösa två ärenden per telefon med Active 24. Det första samtalet besvarades efter drygt tio minuter i telefonkö, men det andra var inte lika framgångsrikt. Efter drygt tio minuters kö blev vi informerade om att ingen fanns tillgänglig varpå systemet kopplade ner samtalet. Vid ett andra försök inträffade samma sak och först vid tredje påringningen kom vi fram.

I uselhet är det bara Telia som motsvarar den bedrövliga support som Active 24 ger. Som tidigare nämnts har vi per mejl blivit ombedda att ringa Telia, istället för att få svar. När man ringer Telia blir man vanligtvis omkopplad till olika personer tre till fyra gånger (med telefonkö emellan) innan det visar sig att den fjärde vet lika lite som den första.

BÄST: SPACE 2U, ALEBORG, LOOPIA OCH FS DATA
SÄMST: TELIA, ACTIVE 24





Rond 6: Backup

▶ Alla webbhotell lovar dyrt och heligt att de för backup på alla filer som läggs upp och vi beslöt oss för att testa sanningshalten i dessa påståenden. Vi laddade upp en "mycket viktig" fil som vi drygt en vecka senare raderade av misstag.

Direkt efter missödet ringde vi supporten och förklarade med lätt desperation vår situation.

Internet.se klarade som enda hotell av att återställa filen redan under samtalets gång medan Space 2U, Aleborg och FS Data talade lug-

ande, och återställde filen inom en timme utan extra kostnad.

Även City Network och Ballou utförde det hela gratis men berättade att de "egentligen ska ta betalt". Active 24 återställde filen utan extra kostnad, men först månda-

gen efter missödet som inträffade på fredagen.

Crystone, Levonline, Looxia och Telia utförde återställning från backup mot betalning medan Cliche, One och Surfstown endast tar fram filer från backup om de själva orsakat problemet. Spray lova-

15 testade webbhotell: Space 2U vinner i år igen

	Active 24 <i>www.active24.se</i>	Aleborg <i>www.aleborg.se</i>	Ballou <i>www.ballou.se</i>	City Network <i>www.citynetwork.se</i>
Betyg	★★★★★★★★	★★★★★★★	★★★★★★★	★★★★★★★
Testat abonnemang	Active Home	Webbpaket 1	Linux	Ettan
Plattform	Windows	Free BSD	Linux	Linux
Totalpris ett år inkl domän och databas	1 449 kr	1 180 kr	1 489 kr	1 130 kr
Pris enbart hotell	1 132 kr	1 060 kr	1 489 kr	990 kr
Pris se-domän	Ingår i paketpriset	120 kr	Ingår i paketpriset	140 kr
Uppsägningstid	3 månader	1 månad	1 månad	1 månad
Utrymme	1 GB	512 MB	200 MB	300 MB
Trafik per månad	10 GB	15 GB	5 GB	Ej definierad
Support: telefon	Må-fr 9-16	Må-fr 8-19, lö-sö 10-15	Må-fr 8-17	Må-fr 9-16
Support: e-post	Ja	Ja	Ja	Ja
Support: webb	Ja	Ja	Ja	Ja
E-post-konton	150 st (delat utrymme)	Obegränsat (delat utrymme)	10 st á 25 MB	Obegränsat á 20 MB
Mysql	Nej*	5 st (delat utrymme)	3 st (25 MB/st)	Ja (20 MB)
Access	Ja (1 st DSN)	Nej*	Nej*	Nej*
Mssql	89 kr + 28 kr/månad (25 MB)	Nej*	Nej*	Nej*
Php	Nej*	Ja	Ja	Ja
Asp	Ja	Nej*	Nej*	Nej*
Asp.net	Ja	Nej*	Nej*	Nej*
Cgi	Ja	Ja	Ja	Ja
Ssi	Ja	Ja	Ja	Ja
Övrigt	-	-	-	-
Ssl (delat certifikat)	Nej	Nej	Ja	Nej
Ssl (eget certifikat)	Nej	1 195 kr/år	2 960 kr/år	Nej
Kontrollpanel	Ja	Ja	Ja	Nej*
Egna felsidor	Nej	Ja	Ja	Nej**
Subdomäner	Ja	Ja	200 kr/st	Nej*
Tillgänglighet webb (Pingdom) (ant. servrar)	99,60% (48)	99,36% (16)	99,68% (28)	99,87% (9)
Tillgänglighet mejl (Pingdom) (ant. servrar)	99,96% (7)	99,95% (11)	99,91% (3)	99,93% (2)
Tillgänglighet webb (Sitescanner) (ant. servrar)	99,75% (48)	99,64% (15)	99,81% (29)	99,89% (8)
Tillgänglighet mejl (Sitescanner) (ant. servrar)	99,91% (7)	99,80% (10)	99,77% (2)	99,92% (2)
Omdöme	Sänkta priser från förra året, men även sänkt servicenivå. Supporten är under all kritik.	Imponerande tjänst med funktionsspackad kontrollpanel. Faller på usel tillgänglighet.	Bortsett från halvsanningar på sajten och en medioker kontrollpanel är Ballou ett välfungerande hotell.	Bra tillgänglighet och bra telefonsupport på ett mediokert webbhotell utan kontrollpanel.

SÄMST SUPPORT

BRA SUPPORT

MASSOR AV EXTRAFUNKTIONER

* = Finns tillgängligt på andra kontotyper. ** = Kan läggas till, men inte via kontrollpanel. City Network och Cliche ger inte support, men det fungerar tekniskt.

de att utföra tjänsten och sedan återkomma, men vi har inte hört av Sprysedan dess.

BÄST: INTERNET.SE, SPACE 2U, ALEBORG OCH FS DATA

SÄMST: CLICHE, ONE, SURFTOWN OCH SPRAY

Rond 7: Extrafunktioner

Nästa alla hotell har någon form av statistiksystem i sitt erbjudande. Precis som förra året har vi dock inte fäst någon större vikt vid detta eftersom Google Analytics är gratis och ofta erbjuder åtminstone jämförbar funktionalitet som hotellens system.

Både Spray och Active 24 är frikostiga med förinstallerade extraverktyg för e-handel, bloggar, fotoalbum, forum eller publicering av själva sajten. Flera andra hotell har också förinstallerade verktyg för något av dessa, men bäst i klassen är Aleborg.

Det finns i dag mängder med

diskussionsforum, e-butiker eller fullskaliga publiceringsverktyg tillgängliga gratis på nätet under öppen källkod.

Alla testade hotell uppfyller kraven för att köra något av dessa verktyg, men endast Aleborg har gjort resan enkel för oss. På Aleborgs kontrollpanel finns mäng-

Cliche	Crystone	FS Data	Internet.se
www.cliche.se	www.crystone.se	www.fsdata.se	www.internet.se
★★★★★☆☆☆☆	★★★☆☆☆☆☆☆	★★★★★☆☆☆☆	★★★☆☆☆☆☆☆
Gamma	Beginner	FS Plus	Alfa
Linux	Linux	Linux	Windows
455 kr	387 kr	2 613 kr	4 200 kr
335 kr	387 kr	2 463 kr	3 540 kr
120 kr	Ingår i paketpriset	150 kr	120 kr
30 dagar	3 månader	3 månader	3 månader
500 MB	500 MB	500 MB	500 MB
Ej definierad	10 GB	15 GB	20 GB
Må-fr 10-15	Nej*	Må-to 8-22, fr 8-17, lö-sö 10-15	Må-fr 8-17
Ja	Ja	Nej	Ja
Nej	Ja	Ja	Nej
20 st (500 MB)	Obegränsat (delat utrymme)	50 st å 20 MB	10 st (delat utrymme)
Ja (500 MB)	Ja (delat utrymme)	60 st (delat utrymme)	45 kr/månad
Nej*	Nej*	Nej*	Ja
Nej	250 kr + 990 kr/år (50 MB)	195 kr + 125 kr/månad (50 MB)	95 kr/månad
Ja	Ja	Ja	Ja
Nej*	Nej*	Nej*	Ja
Nej	Nej*	Nej*	Ja
Nej	Ja	Ja	20 kr/månad
Nej	Ja	Ja	Nej
-	Python	Python, Ruby on Rails	-
Nej	690 kr/år	Nej	Nej
Nej	450 kr + 990 kr/år	995 kr + 1 295 kr/år	Offert
Nej	Ja	Ja	Nej
Nej**	95 kr/st	Ja**	Ja**
Nej	95 kr/st	Virtuella	10 kr/månad/st
99,76% (32)	99,38% (63)	99,77% (24)	99,87% (3)
99,77% (11)	98,68% (24)	99,86% (21)	99,98% (1)
99,69% (33)	99,61% (63)	99,72% (24)	99,98% (3)
99,74% (11)	99,19% (21)	99,85% (21)	99,71% (1)
Billigt, men funktionsfattigt. Supporten svarar snabbt, men säger oftast "ingen-ting vi kan erbjuda".	Medioker support och usel tillgänglighet.	Stabil trotjänare som faller på dålig tillgänglighet.	Skojarmetoder och skyhöga priser, men trots allt ett bra hotell med serviceinriktad support.



FUNKTIONSFATTIGT

DÅLIG TILLGÄNGLIGHET

SKOJARMETODER

*** = Kräver extra utrymme som tillval. **** = I avtalet döljer sig en formulering om att Telia förbehåller sig rätten att omförhandla pris om trafiken överstiger 3 GB.

der av system som är tillgängliga för enkel installation. Med tre klick kan man installera ett fullskaligt publiceringssystem. Det här är en fördömlig funktion som de andra hotellen borde ta efter.

Någon de däremot kan undvika att härma är Cliche som utan tvivel är funktionsfattigast.

BÄST: ALEBORG

SÄMST: CLICHE

Rond 8: Priser och betalning

Surftown, One, Cliche och Crystone är testets mest prisvärda hotell med totalkostnader för ett år på under 500 kronor. Det är priser som med tanke på varan är smått otroliga. Spray sladdar lite efter i budgetskiktet med sina 720 kronor per år, men får ändå räknas dit.

I andra änden av prisintervallet sticker Internet.se och Telia ut. Båda hotellen

har avsevärt högre priser än konkurrenterna samtidigt som tjänsten (i synnerhet i Telias fall) är sämre. Prissättningen verkar därför vara till för att tjäna så mycket pengar som möjligt på kunder som inte förstår bättre.

Det blev om möjligt än mer uppenbart då Internet.se skickade två olika fakturor som inte alls motsvarade våra förväntningar. Det visade sig att Internet.se,

Levonline

www.levonline.se

★★★★★★★☆☆

Business Class

Linux

2 269 kr

2 150 kr

119 kr

7 dagar

2 GB

15 GB

Må-fr 9-17

Ja

Nej

25 st (delat utrymme)

Ja (20 MB)

Nej*

Nej*

Ja

Ja

Nej*

Ja

Ja

–

Nej

Nej*

Ja

Ja**

4 st

99,99% (7)

98,69% (5)

99,99% (8)

99,12% (3)

2004 års bästa hotell gör comeback i toppstriden med imponerande tillgänglighet.

Loopia

www.loopia.se

★★★★★★★☆☆

Företagspaket

Unix

1 761 kr

1 651 kr

110 kr

90 dagar

200 MB

10 GB

Må-fr 9-19, lö-sö 10-14

Ja

Nej

Obegränsat (100 MB)

Ja (200 MB)

Nej*

Nej

Ja

Ja

Ja

Ja

Python

Ja

Nej

Ja

Ja

Ja

99,86% (30)

99,64% (4)

99,81% (31)

99,47% (4)

Sveriges största webhotell är varken billigast eller bäst längre. Loopia är från sprunget.

One

www.one.com

★★★★★★★☆☆

12

Linux

354 kr

259 kr

95 kr

45 dagar

1 GB

Ej definierad

Nej

Ja

Ja

Obegränsat (delat utrymme)

Ja (delat utrymme)

Nej

Nej

Ja

Ja

Nej

Nej

Ja

–

Nej

Nej

Ja

Ja**

Virtuella

99,94% (63)

99,08% (8)

99,95% (63)

99,81% (2)

Dansk gigant som imponerar med bra service och enastående tillgänglighet trots pytteprislapp.

Space2U

www.space2u.com

★★★★★★★☆☆

Steg 3

Linux

2 710 kr

2 235 kr

475 kr

7 dagar

400 MB

25 GB

Må-fr 8-19, lö-sö 10-14

Ja

Nej

20 st á 30 MB

10 st (1 á 50 MB + 9 á 10 MB)

Ja (15 st DSN)

125 kr/månad (100 MB)

Ja

Ja

Nej*

Ja

Ja

Jsp, Servlets

Nej

495 kr + 995 kr/2 år

Ja

Ja

5 st

99,90% (11)

99,91% (8)

99,86% (11)

99,91% (8)

Bäst i test för andra året i rad.



**GENERÖST
UTRYMME**

TRÅNGT

**BÄSTA
BUDGETVAL**

utan att informera om det i förväg, ville ta betalt 950 kronor för registreringen av domänen. Dessutom ville man ha 120 kronor för domänen, så de 950 kronorna rörde alltså enbart arbetet att vidarebefordra information om namn, telefonnummer, e-post och begärd domän till II-stiftelsen.

När vi ringde och påtalade det orimliga i detta backade Internet.se direkt. Man ursäktade sig med att det skett ett missförstånd och att registreringen var avgiftsfri om man samtidigt beställde webbhotell.

Den enda gången vi nämnde domänen för Internet.se var i formuläret för webbhotells-

beställningen, så hur man kunde missa den kopplingen är höljt i dunkel. Vår gissning är att man tog en rövare.

Det trodde vi först att även Telia hade gjort. Fakturan motsvarade nämligen inte våra förväntningar, men vid närmare granskning visade det sig att två olika prisuppgifter om tjänsten

finns på Telias sajt. Vi hade noterat den ena prisuppgiften, medan Telia tydligen använde den andra.

Ärendet om kompensation för felaktigt levererad (och specificerad) tjänst är i skrivande stund ännu inte avklarat.

BÄST: ONE, SURFTOWN
SÄMST: INTERNET.SE, TELIA



Spray	Surftown	Telia
webbhotell.spray.se	www.surftown.se	www.telia.se/webbhotell
★★★★★☆☆☆☆	★★★★★☆☆☆☆	★★★★★☆☆☆☆
Basic	Starter	Standard
Linux	Linux	Unix
720 kr	378 kr	4 140 kr
720 kr	283 kr	3 660 kr
Ingår i paketpriset	95 kr	480 kr
1 månad	1 månad	30 dagar
1 GB	1 GB	200 MB***
20 GB	Ej definierad	Ej definierad****
Må-fr 9-21, lö-sö 9-18	Nej*	Må-fr 8-16:30
Ja	Nej	Ja
Ja	Ja	Nej
100 st (delat utrymme)	Obegränsat (delat utrymme)	5 st (50 MB)
Ja (delat utrymme)	Ja (delat utrymme)	Ja (10 MB)
Nej	Nej*	Nej*
Nej	Nej*	35 kr/månad (5 MB)
Ja	Ja	Ja
Nej	Ja	Nej*
Nej	Nej*	Nej*
Ja	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja
-	-	Jsp
Nej	Nej	50 kr/månad
Nej	Nej*	Nej
Ja	Ja	Nej
Endast 404-fel	Ja	Endast 404-fel
Ja	3 st	Ja
99,95% (6)	99,79% (34)	99,91% (3)
99,59% (3)	99,72% (8)	99,99% (1)
99,85% (7)	99,75% (37)	99,92% (3)
99,28% (3)	99,44% (8)	100% (1)
Lågprishotell med imponerande kontrollpanel och godkänd service.	Lågprishotell med imponerande funktionalitet. Knappt slagen av ärkerivalen One.	Vi skulle inte välja Telia ens om vi fick betalt.

BILLIGT

FUNKERAR INTE

Så gjordes testet

Vi har testat Sveriges 15 största webbhotell sett till antal registrerade se-domäner. Dessa har vi fått fram genom statistik från II-stiftelsen. Tre aktörer – Ascio, Talk Active och Sedo Parking – har diskvalificerats eftersom de inte kan anses vara webbhotell.

Vi har valt ut paket hos leverantörerna efter en samling minimikrav. Paketerna skiljer sig åt, men vårt mål har varit att välja billigaste möjliga tjänst som ändå uppfyller våra krav. I vissa fall har detta inneburit tillvalstjänster till billigare paket.

Minimikraven är definierade som stöd för php, asp eller motsvarande, Mysql-, Mssqldatabas eller motsvarande – ej Access, 200 megabyte lagringsutrymme och 5 gigabyte trafik per månad.

Vi beställde ett konto med tillhörande domän från varje hotell under falskt namn, men i egenskap av privatperson. Efter att ha laddat upp våra sajter har vi testat kontrollpaneler och finesser och kontaktat support via webb, e-post och telefon. Webbhotellen har fått assistera i allt från kniviga skriptfrågor till enkla frågor om tilläggstjänster.

Hotellen har även övervakats av två separata tjänster – Sitemarker och Pingdom. Pingdom har kartlagt hotellens alla servrar genom en analys av zon-filerna från toppdomänerna se, com, net och org. Alla servrar har därefter övervakats från båda tjänsterna. Våra egna sajter har dock inte övervakats eftersom det kan leda till särbehandling i support. Läs mer om mätmetoderna på

www.internetworld.se/webbhotell.

Övervakningstjänsten Pingdom drivs av Sam Nurmi som har ett förflutet i branschen som grundare och tidigare vd för Loopia. Sam Nurmi har dock inte längre några kopplingar till Loopia och bedyrar sitt oberoende. Till slut har vi vägt ihop alla aspekter och korat en vinnare.

Omdömen

SÅ TESTAR VI: Många faktorer vägs in i testerna. Viktigast är funktion, användarvänlighet, prestanda och pris.

UTMÄRKT – 10 POÄNG

★★★★★★★★★★

USELT – 1 POÄNG

★☆☆☆☆☆☆☆☆



BÄST I TEST
Ges till den webbplats, tjänst eller produkt som är bäst i ett jämförande test.



REKOMMENDAS
En webbplats, tjänst eller produkt vi rekommenderar får den här utmärkelser.

Rond 9: Avtal och uppsägning

Många av hotellen avtalar liksom förra året bort ångerrätten som normalt gäller för privatpersoner. Det är kanske ingen större fara, men det är ändå värt att nämna

att Aleborg, Crystone och FS Data inte gör det.

Mycket värre är att många av hotellen har satt i system att använda långa uppsägningsperioder. Det i kombination med att avtalen ofta löper årsvis torde generera

mängder med missnöjda kunder som blir tvingade att betala för ett år extra utan att de egentligen vill.

Det är naturligt att avtalsperioden förlängs automatiskt med ett år eftersom det är kortaste period man kan ha på ett domännamn,

men det är orimligt att man ska behöva säga till hotellet tre månader i förväg om man inte har för avsikt att stanna kvar.

BÄST: SPACE 2U, LEVONLINE
SÄMST: ACTIVE 24, CRYSTONE, FS DATA, INTERNET.SE, LOOPIA

Rond 10: Tillgänglighet

För varje minut sajten ligger nere missar du besökare – kunder.

Några av hotellen, bland annat Telia, har tillgänglighetsgarantier som ersätter dig om tjänsten ligger nere. Dessa garantier är dock lågt ställda. 99,5 procent kan låta som hög tillgänglighet, men i själva verket är det på tok för lågt. En godkänd siffra är 99,8 procent, vilket ändå innebär att hotellet ligger nere drygt 17 timmar per år.

Vi har låtit två oberoende övervakningsföretag – Pingdom och Sitemeter – mäta upptiden på leverantörernas samtliga webbhotellsservrar. Dessutom har vi övervakat hotellens mejlserver, men det viktas lägre i den samlade bedömningen. En längre genomgång av mätmetoderna finns på Internetworld.se. Där finns även detaljerade siffror på varje delserver så att du kan se hur just din server presterat.

Levonline och One visar för andra året i rad på starka tillgänglighetssiffror. Mer förvånande är att Spray, City Network, Internet.se och – hör och häpna – Telia intar de nästkommande tätpositionerna. I övrigt råder en ganska jämn fördelning även om Space 2U, FS Data och Aleborg presterar sämre än förra året.

Värst av alla är dock Crystone som hade stora problem med sina servrar tidigt under undersök-

ningsperioden. Tyvärr kom Sitemeters övervakning igång senare än Pingdom varför mycket av detta trubbel inte finns med i Sitemeters siffror. Mätningarna från Pingdom visar dock tydligt att Crystones egen internetuppkoppling fungerade som den skulle. Med andra ord fanns allt trubbel innanför Crystones egna väggar.

BÄST: LEVONLINE
SÄMST: CRYSTONE

★★★★★★★★ FINALEN ★★★★★★★★

Det är härligt att se att Levonline är tillbaka i toppstriden i webbhotellstestet. Levonline knep totalsegern 2004, men har därefter stupat på tillgänglighetsproblem. I år är det tvärtom tillgängligheten som är Levonline's starka kort. Utan att sticka ut med något särskilt levererar Levonline en generös produkt med bra support och tillgänglighet till ett rimligt pris. Levonline rekommenderas.

Även FS Data har förekommit i toppstriden förr. I år ligger man dock sämre till – de andra hotellen har knäpat in. Som vanligt levererar dock FS Data en välfungerande tjänst, även om tillgängligheten är i absolut underkant. Trots det rekommenderar vi FS Data även i år, men med viss tvekan.

Både Loopia och Aleborg har tidigare år imponerat, men har inte med toppstriden att göra i år. Loopia stupar på för snålt utrymme i förhållande till priset medan Aleborg, sin vana trogen, visar för dåliga tillgänglighetssiffror.

Det gör däremot inte One som verkligen imponerar. Trots riktigt låga priser har One testets näst högsta tillgänglighet. Dessutom har man en snabb support som svarar även på helger. Även i år flåsar SurfTown sin ärkerival i nacken, men One drar längsta strået och är bästa budgetval.

Space 2U är Sveriges bästa webbhotell 2007, liksom 2006. Segern satt långt inne, inte minst för att tillgänglighetssiffrorna är sämre än bäst. Konkurrenterna har knäpat in på Space 2U som måste sänka priset om de vill vinna även nästa år, men faktum kvarstår: Med bäst support, bäst kontrollpanel och mängder med funktioner kommer man långt.

Hatten av för Space 2U. □

För lite utrymme?

Webbhotell fr 39 kr/mån
Domännamn fr 120 kr/år

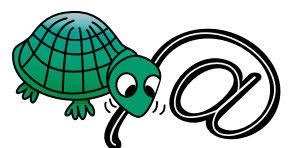
DUBCOOM NETWORK
www.dubcoom.se
0242 - 87 880

Tryggare mail

med säker förvaring,
kalender och mobil access

Exchange Plus 95 kr/mån
www.fsdata.se/exchange

FS DATA
Webbhotell - Serverdrift



www.fsdata.se - tel 020-91 75 00

SÅ VÄLJER DU RÄTT WEBBHOTELL

Priset, servicen, närheten och referenserna är bara några av de saker du måste ta hänsyn till när du ska välja webbhotell. Vi hjälper dig i jakten på det hotell som passar just dina behov.

AV MATS PALMGREN, internetworld@idg.se

I REKLAMEN LOCKAR BILDEN av webbhotellens miljöer. Futuristiska, perfekt konditionerade och utomordentligt säkra. Där finns hårdvara i kluster. Mitt på stamnätet och med service dygnet runt. Men när de billigaste alternativen motsvarar priset för en kopp kaffe och de dyrare behöver en egen post i budgeten, vilket webbhotell ska man checka in på då?

Lägger man webbhotellens specifikationer bredvid varandra och börjar jämföra priser kommer vissa paket snart att framstå som optimala. Maxad teknik till minsta pris. Men för att verkligen hitta rätt och vare sig checka in sitt Skötebarn.se på ett otrevligt kyffe eller betala för behov man aldrig kommer att ha, får man utgå från vem man är och vad man vill göra.

Frågorna blir fler när man tänker så. Till exempel måste man avgöra vilken teknik man ska köpa eller hyra. Men svaren blir också lättare att finna.

SAMARBETET VIKTIGT

När **Leif Millerstedt** i Tranås startade bildbeställningstjänsten Framkalla.com tipsade en kollega i fotobranschen att Forss Webservice AB i Katrineholm kunde skapa sajten och sköta driften. Priset verkade rimligt och samarbetet var en viktig faktor.

– Visst skulle leverantören kunna blåsa mig, det är latin för mig det här om webbläsarsystem

och server access. Men Forss har en fantastisk service och det har varit så lite strul att det inte är något att beklaga sig över. Man måste lita på



”Om vi hyr ser webbhotellet till att allt fungerar”

LEIF MILLERSTEDT

dem man jobbar med, säger Leif Millerstedt.

På Framkalla.com laddar beställare upp digitala bilder som företaget kopierar till papper och levererar med posten. Verksamheten omsätter flera miljoner kronor och

har fått flera utmärkelser för kvalitet och service. Tjänsten drivs på en delad server. Men förra året innebar inte bara ett gott slut.

– Två veckor innan jul ska alla beställa julkort. Systemet överbelastades. Kunder ringde och frågade varför det inte gick att ladda upp bilder. Trycket medförde också att Forss andra kunder på den delade servern fick lida. Leif Millerstedt bestämde att det var dags att ”kliva upp ett steg” hos webbhotellet. Han ska snart få en offert på att hyra en dedikerad server.

Då blir Framkalla.com den enda sajten på servern, vilket också gör det enklare att anpassa konfiguration och underhåll.



FOTO ANNIKA F. KLERCKER

”Det är enklare att dela men det blir ganska dyrt”

MARCUS BOSTRÖM

– Om vi hyr, ser webbhotellet till att allt fungerar. Man ska göra det man är bra på. Jag lutar på att de på Forss vet vad de pratar om.

Webbhotellet fungerar som en teknisk partner för Leif Millerstedt. Han har bett Forss fixa en snyggare felsida, som förklarar vad ett fel beror på och vem kunden kan kontakta.

Trots att samarbetet med Forss fungerar bra händer det att affärsmannen Leif Millerstedt tvivlar:

– Vår leverantör är också ett litet företag och det är klart att ibland tänker jag på hur sårbara vi är om något händer där, till exempel om en person slutar. Litet och personligt är också sårbart.

FLYTTADE TILL EGEN SERVER

En annan sajt som började livet på en delad server är Mimersbrunn.se som ägs av Studentum och är en plats där elever kan publicera sina skolarbeten. När webbhotellet bytte ägare och den nya leverantören presenterade fördelaktiga villkor passade Studentum på att flytta sajten till en egen server som står i webbhotellet Crystones lokaler, en så kallad co-location.

– Det är enklare att dela men det blir ganska dyrt. Nu äger vi servern som är placerad hos Crystone, vi hyr plats i deras rack, säger **Marcus Boström**, Studentums tekniska chef.

Trafiken till sajten är intensiv men några stora investeringar i hårdvara behövdes inte eftersom Mimersbrunn.se inte använder komplicerade applikationer.

– Vår Dell-server kostar mindre än 8 000 kronor och sköter en sajt med mer än 100 000 unika besökare i veckan enligt KIA index. Det visar att bra, välskrivna, applikationer

“Vi vill inte vara i händerna på en extern partner”

ULRIKA FREIHOLTZ

RÄDDA BARNEN har valt att drifva sin egen sajt, säger webbsamordnare Ulrika Freiholtz. Det ger organisationen bättre kontroll.

kan ligga på enkla servrar. Det behöver inte bli dyrt att köra en egen maskin.

Själv tycker Marcus Boström att det inte är så komplicerat att välja webbhotell.

– Leverantörerna är ofta likvärdiga, vi tittar främst på vilken access till stamnätet som företaget har. I teorin ger längre avstånd sämre prestanda. Sen är det den personliga kontakten som avgör, fungerar man bra tillsammans löser sig det mesta.

Studentum kan inte ha servern under eget tak eftersom kontoret saknar ett server-rum och eftersom adsl-anslutningen inte räcker till. Men Marcus Boström behöver sällan åka till webbhotellet för att ”klappa om” sin server.

– Administrationen sköter vi själva via fjärrstyrning, terminal services. Vi betalar för internetaccessen och tjänster som uppbackning, brandvägg och bemanning dygnet runt.

REFERENSLISTORNA LJUGER

De största företagen drifvar däremot gärna sina sajter i egna lokaler och med egen personal. Webbhotellet skyltar i och för sig gärna med att de någon gång har levererat till kända namn, men Internetworld kontaktade fem av de stora organisationerna på webbhotellet Loopias referenslista – Sas, Ica, Saab, Volvo och Rädda Barnen – och alla uppgav att de inte använder Loopias webbhotell.

Rädda Barnen hade tidigare en projektsajt hos Loopia, men har nu valt att köra eget. Fördelen är att man får bättre kontroll på utvecklingen och utgifterna, säger **Ulrika Freiholtz**, webbsamordnare på Rädda Barnen som har sammanlagt åtta sajter som riktar sig till barn samt ett intranät.

– Det är för att kunna sköta utvecklingen själva som vi kör eget. Vi vill inte vara i händerna på en extern partner. Vi programmerar allt i huset, då får vi alla bitar att fungera med intranätet och partnersajter i andra länder. Att använda en byrå blir ofta dyrare eftersom byråerna hittar på saker som ska implementeras, det blir mer krångel.

Andra checkar ut från webbhotellet när servicen inte är så bra som de blev lovade.

– Jag tror inte att så många webbhotell har det de säger. Priserna i dag är så låga att webbhotellet måste ha mängder av kunder för att det ska vara lukrativt, säger **Patrik Bengtsson**, systemutvecklare hos Inrego.se som säljer rekonstruerad hårdvara.

Under Inregos tid på webbhotellet Crystone (som fortfarande använder Inrego som referens) kraschade webbhotellets raid-diskar. Mejlen försvann. Stamkabeln grävdes av och batteri-uppbackningen fungerade inte. När diskarna kraschade igen och det tog två dygn att få igång sajten bestämde Inrego att det var

8 FRÅGOR TILL RÄTT WEBBHOTELL

- Hur ofta backar webbhotellet upp sajten och inom hur många timmar lovar man att återställa den?
- Vad kommer ökad trafik till sajten att kosta?
- Kan webbhotellet avsluta ert avtal om den obegränsade trafiken som utlovats plötsligt blir större än man vill hantera?
- Kostar det extra att köra fler databaser och programspråk?
- Var är servern placerad och hur är den ansluten till stamnätet?
- Vilka andra sajter delar du server med och hur vet du att din sajt alltid har tillgång till resurserna i hårdvara som krävs?
- Vilka är öppettiderna hos supporten?
- Hur står sig hotellet i Internetworlds webbhotellstest? Bra betyg för mindre tjänster borgar även för bra större.

dags att flytta hem sajten.

– Det går bra eftersom vi har många års erfarenhet av att drifva sajter och fick en 100 megabytes lina till bra pris. Möjligheten att snabbt ställa om systemet själv och att lättare kunna arbeta med kopplingar till affärssystemet är de stora fördelarna med att köra själv, förklarar Patrik Bengtsson.

Däremot tror han inte att företaget sparar pengar på att köra eget. □