

# Tjenestnivåavtale (SLA) - Transactional Email

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.

## Tjenesten

Tjenesten gir kunden tilgang til en SMTP-konto for utsending av e-post. Kunden får også tilgang til anbefalte innstillinger for utsending av e-post.

Tjenesten skal kun benyttes for utsendelse av legitim bedrifts-e-post. Legitim bedrifts-e-post er bl.a. nyhetsbrev, varsler, faktura o.l. Illegitim e-post inkluderer utsending av e-post til mottagere som ikke har bedt om dette eller som ikke kan melde seg av o.l. Avsender skal ha korrekt konfigurert SPF og DMARC-records.

Tjenesten prises per 10 000 e-post. Leverandør overvåker utsendelse av e-post, og vil varsle kunden om de nærmer seg kvoten. Overskrider Kunden kvoten, må kunden enten oppgradere pakken eller redusere mengden e-post som sendes ut.

## Tjenestekvalitet

Tjenesten fungerer hvis programvaren som sender e-post får sendt e-post. Leverandør kan ikke garantere at e-post mottas av mottaker.

## IP-kvalitet

Leverandør følger med på om IP-adressene som brukes til utsending er svartelistet hos store svartelisteoperatører. Skulle dette skje, gjør vi det vi kan for å fjerne svartelistingen. Det er opp til svartelisteoperatøren å fjerne IP-adressene til Leverandør. Vi kan ikke garantere at disse fjerner listingen, men siden Leverandør ikke tillater utsending av illegitim e-post, så vil ikke denne oppføringen være legitim.

## Leveranse

Tjenesten leveres innen 3 arbeidsdager. Endring på avtalen skal leveres innen 3 arbeidsdager.

## Kundens ansvar

Det er kundens ansvar at utsendelsesdomenet har korrekt konfigurert SPF og DMARC-records for domenet. Dette øker sannsynligheten for korrekt leveranse.

Kunden må passe på at kun legitim e-post fra tjenestens bedrift blir sendt ut.

Leverandør kan deaktivere tjenesten ved illegitim bruk.

## Overvåkning

Leverandør overvåker antall utsendte e-post samt destinasjon- og kilde-adresser.

## Signatur

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

For Deploi AS (Leverandør)

Signatur \_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Vedlegg

Se eventuelle vedlegg for kundespesifikk avtale.