



服务概述

Symantec Email Data Protection.cloud（“Email DP”）是一项扫描服务，允许客户配置自己基于策略的电子邮件过滤战略。本服务仅供同时使用赛门铁克电子邮件防病毒云服务的客户使用。

本《服务说明》文档，连同作为参考的其他任何附件，均为任何包含本《服务说明》作为参考的赛门铁克协议（统称为“协议”）的组成部分，适用于本《服务说明》中描述的相关服务。

目录

- 技术/商业功能和性能
 - 服务特性
 - 客户责任
 - 支持的平台
- 服务专用术语
 - 续订退订流程
 - 协助与技术支持
 - 服务条款
- 定义
- 服务级别协议



技术/商业功能和性能

服务功能

- 访问服务管理控制台 (SMC) 以管理帐户信息和进行配置选择。
- 客户可以构建一套策略，本服务在此基础上对传入、传出电子邮件进行过滤。
- 此处的策略是由客户设置的指令，用于识别电子邮件中邮件/附件或内容的特定格式。当电子邮件中出现此类格式时，该策略将确定应采用的应对措施。
- 在配置规则时，客户可以选择“全局”、“按域”或“按组”进行操作。
- 本服务会按照客户策略匹配情况应用全部策略，直到其确定某个退出事件并结束扫描进程。在配置策略时，客户可将任何操作设为退出事件。
- 本服务仅可扫描特定文件类型的内容，有关这些文件类型的定义，请参阅本服务的《管理指南》以及本服务提供的联机帮助。
- 客户可通过以下选项来指定本服务在确定某封电子邮件完全匹配客户定义的策略时应采取的应对操作。这些选项也可针对入站和出站电子邮件单独进行设置：
 - **阻止和删除（退出事件）**：阻止电子邮件被送达既定收件人，并永久删除。针对此电子邮件的扫描即告终止。
 - **重定向至管理员（退出事件）**：电子邮件将被重定向，因而不会送达既定收件人。相反，此邮件会发送至本服务指定的管理员。针对此电子邮件的扫描即告终止。
 - **复制给管理员**：电子邮件将被标记，待扫描结束即复制给指定的服务管理员。扫描进程会继续进行。电子邮件会发送给既定收件人。
 - **标记标头**：对入站电子邮件 X 标头添加注释，表明此电子邮件已触发了服务规则。扫描进程会继续进行。
 - **压缩附件**：电子邮件的所有附件将分别转换为 .zip 文件。单独压缩每个附件可以保持附件数量及文件名称不变，同时减少电子邮件的总体大小。如果电子邮件没有附件，则此操作不起作用。扫描进程会继续进行。
 - **仅记录**：本服务会记录某个规则已被触发，并不会执行其他操作。扫描进程会继续进行。
 - **标记主题**：对此电子邮件的主题行添加标记。客户可定义用于标记主题行的文本，并可配置将标记添加至主题行的开头还是结尾。扫描进程会继续进行。
 - **路由至**：对于入站电子邮件，此操作可以指定用于传递邮件的当前已注册的电子邮件路径。对于出站电子邮件，此操作可以指定在完成邮件扫描后用于接收路由邮件的目标 IP 或主机名称。
 - **允许（退出事件）**：不执行任何操作，且电子邮件不会记录到服务统计数据中。针对此电子邮件的扫描即告终止。
- 客户可通过 SMC 激活、停用和修改由客户配置的相关通知（按策略）。



客户责任

赛门铁克仅根据协议，在客户提供所需信息或执行所需操作的前提下提供本服务。如果客户未能履行下述职责，可能会影响或阻止本服务的执行，还可能导致客户无法享受《服务级别协议》的优惠机制，详见下文。

- 服务启用条件：客户必须向赛门铁克提供开始提供本服务所需要的信息。
- 客户人员设置：应赛门铁克合理请求，客户必须提供充足的人手来协助赛门铁克交付本服务。
- 续订凭据：如果适用，客户必须应用“订购 (Subscription) 文书”（定义见下文）中提供的续订凭据来继续享受本服务，或者在协议终止后的保留期限内（如有，具体视《服务说明》定义）继续保留帐户信息和客户数据。否则，帐户访问权限及客户数据可能失效。
- 客户配置与默认设置：客户必须配置本服务的功能（如适用），否则将应用默认设置。某些功能可能不存在默认设置，此时，客户必须选择一项设置，否则无法提供本服务。
- 客户负责通过 SMC 来实施本服务的配置选项。
- 客户负责通过 SMC 来针对每个域实施本服务的配置选项。
- 客户在实施策略时必须遵循一定的逻辑层次，否则，可能无法应用策略，除非本服务遇到了客户选定的退出事件。

支持的平台

- 本服务支持的平台在 SMC 中定义。
- 硬件要求（如有）也在 SMC 中定义。



服务专用术语

续订退订流程

根据协议规定，本服务将自动续订，除非客户通过如下方式将其取消：

- 客户可选择退出自动续订，条件是必须在客户当时的有效期将到期时至少提前九十 (90) 天通知赛门铁克。此处的“有效期”是指本服务的初始周期（有时也称为最短周期）或任意续订周期。
- 此类退出续订通知必须发送到以下地址（或赛门铁克公布的替代地址）：CLD_Cancellations_MLABS@symantec.com。退出续订的通知将自当时的有效期到期之日起生效。根据此流程发送的任何通知以赛门铁克实际收到为准。

协助与技术支持

客户协助 作为服务的一部分，赛门铁克将在当地工作时间内提供以下协助：

- 接收和处理有关本服务实施方面的订单
- 接收和处理对本服务各类功能进行修改的许可请求，以及
- 回答有关账单和开票的问题

技术支持 本服务提供以下技术支持（简称“支持”）。

- 提供 7x24 支持，帮助客户启用对本服务各类功能的配置并解决所报告的与本服务相关的问题。

维护 赛门铁克必须对本服务基础架构进行维护，按协议规定提供相应服务。本服务的维护操作适用以下原则。

- **计划维护。** 对于计划维护，赛门铁克将尽商业上合理的努力通过电子邮件、短信或 SMC 发布的消息提前七 (7) 个日历日通知客户。在进行计划维护时，赛门铁克将尽商业上合理的努力选择受影响基础架构所在时区内的非客户集中使用时间进行维护操作，且维护仅限于部分、而非全部网络。计划维护操作将尽可能不影响本服务的正常使用。在计划维护期间，本服务可能被转向基础架构中未进行维护的部分，最大限度降低服务中断的可能。
- **紧急维护。** 如果必须进行紧急维护且此等维护可能影响服务提供时，赛门铁克将竭尽全力提前通知受到影响的相关方，通知方式是在此等紧急维护开始前至少一 (1) 个小时通过适用的 SMC 发布相关警报。
- **例行维护 (SMC)。** 赛门铁克将尽商业上合理的努力选择非客户集中使用时间进行 SMC 例行维护操作，最大限度降低 SMC 服务中断的可能。此等例行维护活动将不提前通知客户。

服务条款

- 本服务旨在让客户实施有效且强制性的计算机使用策略或类似规则。客户应遵守与使用本服务有关的所有适用法律。在某些国家/地区，您可能需要征得具体个人同意。本服务的配置与使用完全由客户掌控，因此，对于客户的服务使用情况以及因使用本服务而可能产生的任何民事或刑事责任，赛门铁克不承担任何责任。
- 由赛门铁克提供的任何模板仅作为指南用于帮助客户创建自己的自定义策略及其他模板。
- 由赛门铁克提供的建议字词列表及模板规则或策略可能包含某些被视为失礼的字词。
- 未经赛门铁克事先书面同意，客户不得向任何第三方透露任何对照基准测评信息及其他与本服务相关的测试结果。



- 客户同意赛门铁克在出于安全原因无法继续提供本服务时可以暂停为客户提供本服务。此类情形包括（但不限于）黑客攻击、拒绝服务攻击、邮件炸弹或其他针对或来自客户域的恶意活动。如遇上述情形，赛门铁克会立即通知客户并与客户合作解决此类问题。一旦解除安全威胁，赛门铁克将立即恢复本服务。
 - 如因任何原因导致服务暂停或终止，赛门铁克应反向恢复在置备服务时所作的配置更改。服务恢复后，客户应负责所有其他必要的配置更改。
- 如果客户增加用户数量或有其他增加服务使用的情况，赛门铁克将按照当时有效的费率收取相应的设置费用。
- 注册使用量仅能以十 (10) 位用户递增。
- 出于优化每项服务的目的，赛门铁克可自行决定随时添加、修改或移除服务功能，且无需提前通知。赛门铁克可自行决定随时建立或修改通用的操作实践，最大限度地保证服务运行与可用性，同时避免可能的服务滥用情况。为避免疑问，这些更改不会大幅降低服务质量。赛门铁克可随时更新这些《服务说明》明细，准确反映当前的服务提供现状。
- 除非《服务说明》中特别指定，否则，本服务及任何随附软件均可使用开源代码及其他第三方材料，但需要另外获得许可证。请参阅第三方通知（如适用），地址为 <http://www.symantec.com/about/profile/policies/eulas/>。



定义

本《服务说明》中使用的某些粗体术语，如本文档没有另行定义，应具有以下含义：

“管理员”是指经授权代表客户管理本服务的客户用户。根据客户指定，管理员可以管理本服务的全部或部分功能。

“退款申请”是指客户必须向赛门铁克提交的电子邮件通知，收件人为 support.cloud@symantec.com，且主题行须注明“退款申请”字样（除非赛门铁克另有通知）。

“指定机房群集”是指定用于向客户提供电子邮件安全服务的两 (2) 个或多个机房；

“电子邮件”是指由服务传送的任何入站或出站 SMTP 邮件。

“紧急维护”是指计划外维护周期，其间可能因服务基础架构不可用而导致服务中断或暂停。

“基础架构”是指用于提供本服务的任何赛门铁克或许可方技术和知识产权。

“月费”是指协议中定义的受影响服务的月度费用。

“不可分割的服务包”是指《不可分割的服务包与旧版名称图表》中定义的服务包，详见 www.symanteccloud.com/documents.aspx 或后续 URL。

“计划维护”是指计划内维护周期，其间可能因服务基础架构不可用而导致服务中断或暂停。

“服务退款”是指在客户提交退款申请且经赛门铁克验证应向客户退款后，将记入客户下一个发票的金额。

“订购文书”是指下列一个或多个适用文档，用于进一步定义客户在服务方面的权利与义务：由赛门铁克发行的赛门铁克证书或类似文件，或客户与赛门铁克在服务达成之时、之前或之后签订的书面协议。

“赛门铁克跟踪程序”是一款用于测算本服务的可用性与延迟时间的赛门铁克工具。

“机房”是指一组负载平衡的电子邮件服务器。

“用户”是指经授权可以使用本服务和/或从使用本服务中受益，或实际使用本服务中任何部分（包含发送和/或接收电子邮件的所有邮箱）的个人和/或设备。

赛门铁克专有信息 – 未经许可不得使用

Copyright © 2013 Symantec Corporation. © 2013 年赛门铁克公司版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Symantec、Symantec 标识以及赛门铁克商标列表中的其他任何商标（本文中引用或显示了这些商标）是赛门铁克公司或其附属机构在美国和其他国家或地区的商标或注册商标。“Symantec”及“赛门铁克”是赛门铁克公司在中国的注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。所有产品信息如有变化，恕不另行通知。本文件内容仅供当前或潜在客户或赛门铁克合作伙伴使用，且仅适用于本文件中描述服务的使用和/或购买。



服务级别协议

概述

- 如客户认为其有权根据本《服务级别协议》获得补偿，其应在涉嫌违反服务级别的行为发生当月的月底起十 (10) 个工作日内提交退款申请。客户应了解相关记录仅会保存有限的天数，因此任何在指定时间范围外提交的退款申请将被视为无效。
- 赛门铁克将根据本《服务级别协议》的适用条款对所有退款申请进行验证。
- 本《服务级别协议》在以下情况/期间将失效：(i) 计划维护或紧急维护期间，以及因不可抗力及客户或第三方的行为或疏忽导致服务中断期间；(ii) 赛门铁克根据此协议条款暂停服务期间；或 (iii) 客户违反此协议（包括但不限于客户有任何逾期发票）；或 (iv) 客户未按照此协议配置服务。
- 本《服务级别协议》规定的补偿应是客户因出现违约、侵权（包括但不限于过失）或其他违反相关服务级别承诺而获得的唯一的及排他的补偿。
- 根据本《服务级别协议》，赛门铁克或其授权经销商在任何日历月可承担的最大累积服务退款额不得超过客户就受影响服务应付月费的百分之百 (100%)。
- 如受影响服务是不可分割的服务包的一部分：
 - 出于计算服务退款目的，此类受影响服务的月费计算方法如下：不可分割的服务包月费总额除以该服务包中单个服务的数量；且
 - 如客户根据本《服务级别协议》终止受影响服务，则不可分割的服务包的修正费用计算方法如下：不可分割的服务包的原始月费总额除以该服务包中单个服务的原始数量，再乘以构成服务包的剩余服务数量。

《服务级别协议》的例外情况

本《服务级别协议》在以下情况下将失效：(i) 涉及任何未经由本服务传送的电子邮件（包括但不限于客户未执行相应步骤确保仅接受来自赛门铁克基础架构的入站电子邮件）；(ii) 或涉及最初发送给赛门铁克、且每个 SMTP 会话包含超过 500 个收件人的入站或出站电子邮件。

100% 服务可用性

- 就本服务而言，服务可用性服务级别是指在指定机房群集端口 25 上建立 SMTP 会话的能力（由赛门铁克跟踪程序测算）。本服务级别仅在指定机房群集具有以下功能时适用：
 - 能够代表客户域 24x7 全天候接收客户的入站电子邮件；以及
 - 能够代表客户域 24x7 全天候从正确配置的客户 SMTP 主机接受客户的出站电子邮件。
 - 如果在任何日历月服务可用性低于百分之百 (100%)，客户可以提交退款申请并按以下百分比获得服务退款：

每月服务可用性百分比	月费退款百分比
< 100% 但 >= 99%	25
< 99% 但 >= 98.0%	50
< 98.0%	100, 且由客户自行决定是否终止受影响服务

- 如果在任何日历月服务可用性降至百分之九十八 (98%) 以下，则客户有权终止受影响服务并按照服务终止后的剩余时间，按比例获得预付费用退款。

赛门铁克专有信息 – 未经许可不得使用

Copyright © 2013 Symantec Corporation. © 2013 年赛门铁克公司版权所有。All rights reserved. 保留所有权利。Symantec、Symantec 标识以及[赛门铁克商标列表](#)中的其他任何商标（本文中引用或显示了这些商标）是赛门铁克公司或其附属机构在美国和其他国家或地区的商标或注册商标。“Symantec”及“赛门铁克”是赛门铁克公司在中国的注册商标。其他名称可能是其各自所有者的商标。所有产品信息如有变化，恕不另行通知。本文件内容仅供当前或潜在客户或赛门铁克合作伙伴使用，且仅适用于本文件中描述服务的使用和/或购买。



24x7 全天候技术支持和故障响应

- 赛门铁克将 24x7 全天候地：
 - 为客户提供服务相关问题的技术支持；并
 - 与客户保持联系以解决此类问题。
- 对于客户通过电话或电子邮件向赛门铁克报告的各种请求，赛门铁克将按以下定义确定优先级：

优先级	定义	响应目标	退款百分比
一级严重性	服务中断	95% 的来电可在 2 小时内获得响应	15
二级严重性	服务部分中断或服务故障	85% 的来电可在 4 小时内获得响应	10
三级严重性	可能影响服务或不影响服务的信息请求	75% 的来电可在 8 小时内获得响应	5

- 上述“退款百分比”是指在赛门铁克未达到相应响应目标时可以要求退回的月费百分比。
- 客户必须报告赛门铁克的响应延误情况，包括事件的时间、日期以及记录编号等，以获得一个适用的服务退款资格。
- 为避免疑问，服务级别不适用于任何因客户行为或疏忽引起的、或需要其他服务供应商采取行动的请求，因为这些都超出赛门铁克的控制范围。