Symantec™ Email Security.cloud
サービス規定

2016 年 5 月

サービスの概要

Symantec™ Email Security.cloud は、電子メールメッセージをフィルタリングし、マルウェア（標的型攻撃とフィッシングを含む）、スパム、一方的に送信される大量の電子メールから企業を保護するホステッドサービスです。本サービスには暗号化およびデータ保護オプションがあり、電子メールで送られる機密情報の管理をサポートします。複数のベンダーの複数のメールボックスタイプに対応します。

本サービス規定の文書は、参照によって含まれるほかの添付資料と共に、本サービス規定に記述されシマンテックから提供されるこれらのサービスに関して、本サービス規定が参照することにより組み込まれるあらゆる契約（以下、総称して「本契約」といいます）の一部となります。

目次

技術的/ビジネス的な機能と特性

サービスオプション

本サービスは、2 つのオプションを提供します。メールプロテクトとメールセーフガードです。本サービスは、選択したオプションのユーザーごとに購入されるものとします。

サービスオプション別機能

	メールプロテクト	メールセーフガード
メールマルウェア対策: リアルタイムのリンク追跡による、フィッシングおよび標的型攻撃を含むマルウェアの防止	✓	✓
メールスパム対策: スパムおよび迷惑メール防止	✓	✓
メールデータ保護: カスタマイズ可能なコンテンツフィルタリングポリシー制御		✓
メールイメージコントロール: 不適切な画像の検出		✓
送信フィルタリング	✓	✓
強制的な TLS 暗号化		✓
便宜的な TLS 暗号化	✓	✓
アドレス登録: 無効な受信者処理	✓	✓
ユーザーおよびグループ LDAP 同期ツール	✓	✓
メッセージ追跡	✓	✓
レポートダッシュボード	✓	✓
概略版（PDF）および詳細版（CSV）のレポート機能	✓	✓

エンドユーザースパム検疫ポータルおよび通知機能	✓	✓
免責事項管理	✓	✓
ポリシーベースエンクリプションエッセンシャル		✓

個別のサービス機能について詳しくは、http://help.symanteccloud.com のオンラインヘルプを参照してください。

サービスアドオン

	メールプロテクト	メールセーフガード
Advanced Threat Protection: Email	利用可	利用可
ポリシーベースエンクリプションアドバンスト	–	利用可

個別のサービスアドオンについて詳しくは、http://help.symanteccloud.com のオンラインヘルプを参照してください。

Advanced Threat Protection: Email は、Symantec Cynic™ サンドボックスを使用して、メールによって送信された高度な脅威を検出し、組織またはユーザーをターゲットにした標的型攻撃メールを識別します。URL 情報、マルウェアカテゴリ、検出方法、およびファイルハッシュを含む、マルウェアに関する詳細レポートを提供します。既決 URL 検索がログ追跡に追加されます。データフィード API が組み込まれ、ファイルのインポートまたは電子メール送信データなしに認証済み URL を介してマルウェアレポートデータを取得できるようになります。

Policy Based Encryption Advanced では、次のものが提供されます。（i）プル型 Web 取得ポータル。（ii）PGP と S/MIME デリバリのサポート。（iii）透過性の低い暗号化技術に戻る前に TLS 暗号化を試みる機能。（iv）暗号化 .pdf プッシュ型デリバリ（Email Safeguard プランによる Policy Based Encryption Essentials 機能の一環として提供される唯一の暗号化方法）。Policy Based Encryption Advanced サービスアドオンのライセンスは、送信ユーザーごとになります。これは Email Safeguard オプションのユーザー総数のサブセットとなる可能性があります。お客様が、電子メールの配信で安全を確保するために Policy Based Encryption Advanced オプションを使用する必要がある場合、配信する電子メール数に基づいて追加のユーザーライセンスをご購入いただけます。その計算方法はシマンテックが定めるものとします。

その他のサービスの機能

- お客様側の管理者は、パスワードで保護された安全なログイン方式を利用してサービス管理コンソールにアクセスできます。管理コンソールにより、お客様は本サービスの一環として、本サービスの設定と管理、レポートへのアクセス、および利用できるデータと統計情報を表示できます。

- 本サービスは、365 日 24 時間体制で管理されており、ハードウェア可用性、サービス容量およびネットワークリソースの使用率が監視されています。本サービスはサービスレベルを遵守しているかどうかが定期的に監視され、必要に応じて調整されます。
- 本サービスのレポート機能は、管理コンソールから利用できます。レポート機能には、アクティビティログおよび統計情報を含めることができます。お客様は、管理コンソールを使用してレポートの生成を指定し、定期的に電子メールで送信されるように設定するか、または管理コンソールからダウンロードできます。
- 本サービスは、お客様が有効で強制力のあるコンピュータ使用ポリシー、またはそれと同等のものを実施できるようにすることを目的としています。
- シマンテックから、候補語句一覧およびテンプレートルールまたはポリシーが提供されます。当該一覧には、不適切とみなされる語句が含まれることにご注意ください。

お客様の責任

お客様が、必要な情報を提供するか、または必要な操作を実行する場合にのみ、シマンテックはサービスを履行することができます。お客様が以下の責任に基づく提供または実施を怠った場合、シマンテックによる本サービスの提供が遅延、低下、停止することがあり、以下に記述するようにサービスレベル契約（SLA）の恩恵を得る資格が無効になることがあります。

- クレデンシャルの更新: 本サービスの継続的な受領および、本サービス期間中に利用可能なアカウント情報とお客様のデータ維持のため、妥当な場合、お客様はアカウント管理の「契約方法」で提供される新しいクレデンシャルを適用する必要があります。

サポートされるプラットフォームおよび技術的要件

サポート対象プラットフォームと技術的要件は http://help.symanteccloud.com にある本サービスのオンラインヘルプに記載されています。

ホステッドサービスソフトウェアのコンポーネント

本サービスには、管理コンソールで利用可能なサービスコンポーネントが含まれており、該当する料金を支払うことで使用できます。

支援およびテクニカルサポート

顧客サポートチーム。シマンテックは本サービスの一環として次のサポートを提供します。

- 本サービスの実装に関する注文の受付と処理
- 本サービス運用面に対する承認された修正要請の受領および処理
- 請求に関する問い合わせへの対応

テクニカルサポートチーム。本サービスには次のテクニカルサポート（以下、「サポート」といいます）が含まれています。

- 本サービス機能の設定と本サービスに関して報告された問題の解決についてお客様を支援する、365 日 24 時間利用可能なサポート

メンテナンス。シマンテックは、本サービス提供のためサービスインフラのメンテナンスを行うものとします。以下のものが、かかるメンテナンスに該当します。

- *予定メンテナンス。*「**予定メンテナンス**」とは、スケジュールに基づくメンテナンス期間を指し、期間中はサービスインフラが使用できないため、サービスが中断または停止される可能性があります。メールタワーインフラの予定メンテナンスに関しては、シマンテックは商業的に妥当な努力を払い、管理コンソールへの掲示を以てお客様に 7 日前までに通知を行います。シマンテックは、影響のあるインフラが配置されているタイムゾーンで、お客様の全般的なアクティビティが少ない時間帯に、ネットワーク全体ではなく一部のみに関して予定メンテナンスを実行できるよう、商業的に妥当な努力を払うものとします。可能な場合、予定メンテナンスは本サービスに影響を与えることなく実行されます。予定メンテナンス中、本サービスの中断を最小限に抑えるため、メンテナンスを行っていないサービスインフラにサービスを移動することがあります。
- *緊急メンテナンス。*「**緊急メンテナンス**」とは、期間中サービスインフラが利用できないため、サービスが中断または停止される可能性のある、予定されていないメンテナンス期間、もしくはシマンテックが妥当に準備できなかったメンテナンスをいいます。このメンテナンスを実施しないと、お客様に悪影響が生じる可能性があります。緊急メンテナンスが必要とされ、サービスに影響を与える可能性がある場合、シマンテックは緊急メンテナンス開始の 1 時間以上前に管理コンソールに警告を提示することで、影響を受けるお客様に事前に通知するよう努めます。
- *管理コンソールメンテナンス。*シマンテックは、管理コンソールの可用性の中断を最小限に抑えるため、利用者全体のアクティビティが少ない時間帯に管理コンソールのメンテナンスを行うよう、商業的に妥当な努力を払うものとします。お客様が、これらの定期メンテナンス作業についての事前通知を受け取ることはありません。

サービス固有の条件

自動更新の停止プロセス

お客様が以下の条件に従って解約しない限り、本サービスは本契約の規定に従って自動的に更新されます。

- お客様は、お客様の初回期間（「最短期間」と呼ばれることもあります）またはその時点での更新期間（以下、それぞれ「契約期間」といいます）の終了日より遅くとも 90 日前までにシマンテックに通告することにより、自動更新を停止することができます。
- かかる自動更新停止の通告、または更新しない旨の通告は、CLD_Cancellations_MLABS@symantec.com（またはシマンテックが公開している別のアドレス）に送信されるものとします。更新しない旨の通告は、その時点での契約期間の満了時に有効になります。この手続きに従って提供される通告はすべて、受領された時点で提供されたとみなされます。

サービスの条件

- お客様は、シマンテックの書面による事前の同意なしに、本サービスに関連するあらゆるベンチマークテストやその他のテストの結果をいかなる第三者にも開示できません。
- ソフトウェア形式によるすべてのサービスコンポーネントの使用には、当該ソフトウェアに付随する使用許諾契約が適用されるものとします。サービスコンポーネントに付随する EULA（エンドユーザー使用許諾契約）がない場合、http://www.symantec.com/content/en/us/enterprise/eulas/b-hosted-service-component-eula-eng.pdf に定める条件が適用されます。当該サービスコンポーネントの使用に関する追加の権利と義務は、本サービス規定の規定に従うものとします。

- 本サービス規定に別途指定されている場合を除き、本サービス（付随して提供されるホスト型サービスのすべてのソフトウェアコンポーネントを含む）は、オープンソースや別のライセンスの対象となるその他のサードパーティの素材を使用する場合があります。 http://www.symantec.com/about/profile/policies/cloud-services-agreements.jsp に掲載される、該当する Third Party Notices（サードパーティ掲示）を参照してください。
- シマンテックは、サービスの有効性を維持するために、いつでもサービスを更新することができます。
- シマンテックが提供するテンプレートは、お客様が独自にカスタマイズするポリシーや他のテンプレートを作成するために参考として使用されることのみを目的としています。

- 本サービスには以下の制限が適用されます。
  - 1 暦月あたりのユーザーごとの受信および送信メッセージ = 10,000 件。この制限には、お客様を標的としたスパムおよびマルウェアは含まれません。
  - メッセージ制限を超えて使用された場合、シマンテックは、本サービスの契約上残っている月に、通知を以て追加のユーザー分としてお客様に請求する権利を留保します。
  - 受信メール再試行スケジュール = 7 日。
  - デフォルトの最大メールサイズ = 50MB。お客様は、最大メールサイズを 1000MB まで指定できます。定められた制限を超えて本サービスが受領したすべての電子メールはブロックおよび削除され、送信者、本来の受信者、管理者に対して警告通知メールが送られます。
  - メッセージ追跡 = データは、トラブルシューティングの検索用に 30 日間利用できます。1 回の調査で返された結果の数に対して追加制限が適用されます。
  - マルウェア検疫 = 電子メールは 30 日後に自動的に削除されます。
  - スパム検疫 = 電子メールは 14 日後に自動的に削除されます。
  - ダッシュボードレポートデータの可用性 = 12 カ月。
  - 概略版（PDF）レポートデータの可用性 = 12 カ月。
  - 詳細版（CSV）レポートデータの可用性 = 14 日。

- ポリシーベースエンクリプションには以下の制限が適用されます。
  - ポリシーベースエンクリプション（Z）1 カ月あたりのユーザーごとの送信メッセージ = 300 件
  - ポリシーベースエンクリプションエッセンシャル/アドバンスト 1 カ月あたりのユーザーごとの送信メッセージ = 480 件
  - 複数の受信者に送信する場合は、一意の各アドレスが 1 つのセキュアメールとして数えられます。任意の月に認められているセキュアメールの数を超えた場合は、シマンテックは実際の使用分についてお客様に請求する権利を留保します。
  - ポリシーベースエンクリプションサービスを経由する電子メールの最大サイズは、50 MB に制限されています。
  - ポリシーベースエンクリプション（Z）サービスでプル型暗号化を使用する場合、デフォルトでは、電子メールは安全な取得ポータルに 90 日保管された後、失効します。
  - Policy Based Encryption Advanced サービス（旧称 PBE（E））でプル型暗号化をご利用の場合、デフォルトの設定では、電子メールは安全な取得ポータルに 30 日間保管された後、失効します。
  - 本サービスには可用性および遅延サービスレベルは適用されません。

- 送信中のあらゆる時点でメッセージを確実に保護するために、シマンテックは、お客様がポリシーベースエンクリプションに使用されるドメインを、サービスインフラに送信および受信されるすべてのメッセージに対して TLS 暗号化が適用されるように構成することを推奨します。
- お客様は、シマンテックが提供するルーティング情報を使用して、シマンテックを通じた受信メールの配送を行うものとします。またお客様が、特定のタワーまたは IP アドレスに電子メールを配送することを禁止します。
- 本サービスは、独自のメールドメイン名を持ち、そのドメイン名の MX レコードおよび/または DNS を設定できるお客様のみ利用できます。
- お客様は、すべての必要な IP 範囲からの受信メールを受領し、インフラの一部が利用不可となった場合のサービスの継続性を確保するものとします。
- お客様は、企業への受信メールの配信用メールサーバーアドレスまたはホスト名を指定するものとします。
- お客様は、本サービスを要するすべてのドメイン（サブドメインを含む）がプロビジョニングされていることを保証するものとします。お客様は、プロビジョニングされていないドメインで本サービス機能が正常に動作せず、メール配信が利用できない可能性について承諾するものとします。お客様は、本サービスを受ける有効な電子メールアドレスの一覧（以下「確認一覧」といいます）の提供と維持に同意するものとします。本サービスが利用可能になる前および契約期間中に、お客様は確認一覧を検証する責任を負います。確認一覧にない電子メールアドレスに送信された電子メール、または不正確に入力された電子メールは本サービスにより拒否されます。お客様は、SLA が無効なアドレスに送信された電子メールに適用されないことを承諾するものとします。誤解を避けるために、スパム検疫システムを使用するお客様は、確認一覧を維持し、アドレス登録機能を有効にするものとします。お客様がかかる確認一覧を提供できず、アドレス登録機能の無効化を求める場合、シマンテックは単独および絶対の裁量に基づいて、それぞれのかかる要請を状況に応じて見直し、要請を却下する権利を留保します。
- お客様の希望により、スパムマネージャに代わる代替メール検疫（以下「メッセージマネージャ」といいます）が要請される場合、シマンテックは単独および絶対の裁量に基づいて、それぞれのかかる要請を状況に応じて評価し、お客様に対するメッセージマネージャの有効化を却下する権利を留保します。メッセージマネージャを使うと、特定の機能を使用して、受信スパム防止、メールデータ保護、メールイメージコントロール機能により隔離された電子メールを管理できるようになります。メッセージマネージャの現在のバージョンについては、お客様に「現状のまま」提供される限定リリースとなります。本代替機能のプロビジョニング要請提出に先立ち、メッセージマネージマネージャの機能がお客様の必要性を満たすと確認することは、お客様単独の責任となります。
- 「Per User Routing」により、お客様が特定のユーザー用メールサーバー IP アドレスに受信メールを配送できるようになりますが、それに関するお客様の要請とシマンテックの有効化手続きは、それぞれの単独および絶対の裁量によるものとします。『Per User Routing Administration Guide』に記載されている設定ファイルの提供と維持は、Per User Routing を受けるすべてのお客様単独の責任となります。お客様は、Per User Routing 設定ファイルのエラーまたは脱落により電子メールが配信されない、または間違ったルートで配送されるという理由でシマンテックが責任を負わないことに同意するものとします。
- お客様は、お客様のドメイン内で、ウイルスを含むとして分類された電子メールを解放したり、このような電子メールを解放するようシマンテックに要請することができます。　　お客様は、お客様の要請によるこのような電子メールの解放に対してシマンテックが責任を負わないことに同意するものとします。

- 本サービスがスパムを識別しなかったこと、または電子メールを間違えてマルウェアまたはスパムとして識別したことに直接的または間接的に起因する損害または喪失に対して、シマンテックは責任を負いません。シマンテックは、すべての送信メールをスキャンする権利を留保します。
- デフォルトの免責メッセージは、本サービスがプロビジョニングされた時点から、本サービスがスキャンした電子メールに適用され、お客様はそのテキストを管理コンソールから編集できます。シマンテックは、デフォルトの免責メッセージをいつでも更新できる権利を留保します。
- お客様は、サービスの利用に関して適用されるすべての法律を遵守する必要があります。国によっては、個々の担当者の同意を得ることが必要な場合があります。本サービスの設定および使用はお客様によって完全に管理されるため、シマンテックはお客様の本サービスの使用に対して責任を負いません。また、本サービスの運用の結果としてお客様が被る可能性のある民事または刑事責任に対しても責任を負いません。
- 本サービスをお客様に提供し続けることで、本サービスのセキュリティに危害が生じるような場合（お客様のドメインを狙った、またはお客様のドメインから発生する、ハッキング、サービス拒否攻撃、メール爆弾、その他の悪質な活動を含みますがこれに限定されない）、シマンテックがお客様への本サービスを一時的に中断することにお客様は同意するものとします。この場合、シマンテックは速やかにお客様に通知し、お客様と協力して問題を解決します。シマンテックは、セキュリティ上の脅威が取り除かれた時点で、サービスを再開します。
- 理由の如何を問わず本サービスが中断した場合、本サービスはお客様の電子メールに適用されず、電子メールはシマンテックのインフラを通じて配送されません。お客様は、中断中の電子メールをリダイレクトし、サービスが再開したときにすべての設定が正確であることを確認する責任を負います。
- 理由の如何を問わず本サービスが終了した場合、お客様のアカウントは削除され、お客様はサービスを使用できなくなります。
- シマンテックは、本サービス提供のために電子的手段以外の方法で、電子メール、添付ファイル、リンクされたコンテンツにアクセス、読み取り、またはコピーを行うことはありません。ただし、シマンテックは、次の目的に応じてのみ、かかる電子メール、添付ファイル、リンクされたコンテンツに関連するマルウェアおよびスパムを利用する権利を留保します。（i）本サービスのパフォーマンスを維持および向上させる、（ii）本サービスのさらなる開発と拡張のみを目的として、ライセンサーの関心の対象となる、本サービスを経由する情報をライセンサーが利用できるようにする。
- お客様は、次のことをシステムが行うのを認めないものとします。（i）オープンリレーまたはオープンプロキシとして動作する、（ii）スパムを送信する。シマンテックは、お客様が本条に従っていることをいつでも確認できる権利を留保します。誤解を避けるために、本条の違反は本契約の重大な違反となるものであり、シマンテックは本サービスのすべてまたは一部を直ちに中断し、違反が是正されるまでの間停止する権利、もしくは影響を受けたサービスに応じて本契約を終了させる権利を留保するものとします。
- いかなる時点においても、（i）お客様の電子メールシステムがブラックリストに挙がった場合、（ii）お客様がスパムを送信することによりシマンテックがブラックリストに挙がった場合、または（iii）本サービス規定が定める義務をお客様が履行しない場合、シマンテックはお客様に通知を行い、その単独の裁量に基づいて、直ちに本サービスの一部または全部におけるプロビジョニングの保留、サービスの中断または終了を行う権利を留保するものとします。
- お客様は、お客様独自のビジネス目的のみで本サービスの使用を許可されています。お客様は、本サービスおよび関連文書を第三者が利用できるようにする再販、再使用許諾、リース、その他を行わないことに同意するものとします。お客様は、シマンテックに事前に書面で通知することなく、競合製品またはサービスの開発、機能ま

たはユーザーインターフェースの模倣、お客様の企業の外部に公表するための本サービスの評価、ベンチマーク、その他の比較分析の目的で、本サービスを使用しないことに同意するものとします。
- 提供するサービスを正確に反映するために、シマンテックでは本サービス規定を随時更新します。

サービスレベル契約

一般

- シマンテックが定められたサービスレベルを満たさなかった場合、お客様はサービスクレジットを受ける資格を得られます。お客様がサービスクレジットを受ける権利があると考える場合、お客様はサービスレベル違反が疑われた月の最終日から 10 営業日以内に、クレジットリクエストを提出するものとします。お客様は、ログ記録は限られた日数しか保存されず、規定された期間外に提出されたクレジットリクエストは無効とみなされることを認めるものとします。
- シマンテックテクニカルサポートにご連絡いただくことにより、クレジットリクエストを行うことができます。詳しい手順については、サポートページ（https://support.symantec.com/en_US/email-security-cloud..html）を参照してください。
- すべてのクレジットリクエストは、本サービスレベル契約の適用条項に従って、シマンテックによる検証の対象となります。シマンテックは、クレジットリクエストの検証のためお客様に追加情報を求めることができます。
- 本サービスレベル契約は、次の場合無効となります。（i）予定メンテナンスまたは緊急メンテナンスの期間、もしくは不可抗力、またはお客様かサードパーティの活動、不作為により使用できない期間、（ii）本契約の条件に基づいたシマンテックのサービス中断期間、（iii）お客様が本契約に違反（請求未払いを含みますがこれに限定されない）した場合、（iv）お客様が本契約に従って本サービスを設定しなかった場合、（v）体験版使用期間。
- 本サービスレベル契約に規定する救済は、本サービスレベル契約に関する、契約違反、不法行為（過失を含みますがこれに限定されない）、その他に基づく、お客様の唯一かつ排他的な救済であるものとします。
- 本サービスレベル契約に基づくシマンテックの累積的な責任の最大額は、いかなる月も、影響を受けたサービスに対してお客様が支払うべき月額料金の 100% を超えないものとします。

メールセキュリティサービスに対するサービスレベル契約の例外事項。

本サービスレベル契約は、次に対しては無効となります。（i）本サービスを経由していない電子メール（シマンテックインフラからの受信メールのみを受領する適切なステップをお客様が踏まなかった場合を含みますがこれに限定されない）、（ii）最初にシマンテックに送信されたときに 1 つの SMTP セッションあたり 500 人を超える受信者を含む受信または送信メール、（iii）バルククラスタタワーとして指定されたタワーにプロビジョニングされたお客様、（iv）本サービス用にプロビジョニングされていないお客様ドメインを対象とした受信または送信メール。

サービス可用性

サービス可用性サービスレベルは、指定タワークラスタのポート 25 の SMTP セッションを確立する能力によって定義され、シマンテックトラッカーにより計測されます。サービス可用性サービスレベルは、管理ポータルまたはスパム検疫システムには適用されません。このサービスレベルは、お客様が本サービスを不正確に設定した場合には適用されないものとします。

サービス可用性が任意の月で 100% を下回る場合、お客様はクレジットリクエストを提出し、以下の割合でサービスクレジットを受け取ることができます。

1 暦月あたりの可用性の割合	月額料金に対するクレジットの割合
99% 以上 100% 未満	25%
98% 以上 99% 未満	50%
98% 未満	100%

サービス可用性が任意の月で 98% を下回る場合、シマンテックの承認により、お客様は影響を受けたサービスを終了し、終了後に期間の一部に対して前支払いした料金の解除後の期間に相当する按分額の払い戻しを受ける権利を有します。

メール配信

メール配信サービスレベルは、以下の条件両方にあてはまる、お客様が送受信するすべての電子メールを 100% 配信するシマンテックの能力によって定義されます。

a）電子メールはシマンテックが受領しているものとする

b）ウイルス、スパム、または本サービスが傍受する対象となるその他のコンテンツが電子メールに含まれないものとする

前述の条件に従って、お客様が送受信する電子メールをシマンテックが配信せず、お客様が本契約の条件に違反していない場合、お客様は 30 日前の書面による事前通知にて本サービスを終了する権利があるものとします。

メール配信遅延

メール配信遅延サービスレベルは、お客様の指定タワークラスタの各タワーで 5 分ごとに送受信される電子メールの 1 暦月の平均往復時間（シマンテックトラッカーにより計測）が、以下の表に記載された遅延を超えているかどうかにより定義されます。お客様がメール配信遅延サービスレベルが満たされていないと判断する場合、クレジットリクエストを提出し、以下の表に従ってサービスクレジットを受け取れます。

平均往復時間（秒）	月額料金に対するクレジットの割合
60 より長く 90 以下	25%
90 より長く 120 以下	50%
120 より長く 180 以下	75%
180 より長い	100%

この遅延サービスレベルは、以下には適用されません。
a）お客様がシマンテックに確認一覧を提供せず、サービス拒否攻撃を受けた場合。
b）お客様のシステムからのメールループ、およびお客様のシステムへのメールループによる遅延期間。
c）お客様のプライマリメールサーバーが最初の配信時に電子メールを受領できなかった場合。

スパム誤検知

スパム誤検知サービスレベルでは、最大スパム誤検知取得率を定義します。スパム誤検知サービスレベルは、お客様がオンラインヘルプ資料に定められたスパム対策用ベストプラクティス設定を実装する場合にのみ適用されます。
任意の月の平均スパム誤検知取得率がお客様の受信メールトラフィックの 0.0003% を超えた場合、お客様はクレジットリクエストを提出し、以下の表に従ってサービスクレジットを受け取れます。

スパム誤検知取得率（%）	月額料金に対するクレジットの割合
0.0003 より大きく 0.003 以下	25%
0.003 より大きく 0.03 以下	50%
0.03 より大きく 0.3 以下	75%
0.3 より大きい	100%

以下にあてはまる電子メールは、このサービスレベルにおいて、スパム誤検知メールに含まれません。
a）正当なビジネス電子メールでない電子メール、
b）受信者が 20 人以上の電子メール、
c）お客様のブロックする送信者リストに含まれる送信者からの電子メール（お客様がユーザーレベル設定を有効にしていた場合に個人ユーザーが指定したもの含みますがこれに限定されない）、
d）危害を受けたコンピュータから送信された電子メール、
e）サードパーティのブロックリストに挙げられているコンピュータから送信された電子メール、
f）80% 以上が同じコンテンツの電子メール、
g）送信スパムスキャンにより傍受された電子メール。

サービスクレジットの対象となるには、スパム誤検知の疑いのある電子メール受領の 5 日以内に、シマンテックテクニカルサポートに報告する必要があります。シマンテックは、電子メールがスパム誤検知かどうかを調査、確認し、結果を記録します。

スパム検知率

スパム検知率サービスレベルでは、最小スパム検知率を定義します。このサービスレベルは、お客様がオンラインヘルプ資料に定められたスパム対策用ベストプラクティス設定を実装する場合にのみ適用されます。このサービスレベルは、1 暦月に計測されたスパム見逃しの数に対応します。
お客様は、クレジットリクエストを提出し、以下の表に従ってサービスクレジットを受け取れます。

スパム検知率（%）	月額料金に対するクレジットの割合
98 より大きく 99 以下	25%
97 より大きく 98 以下	50%
96 より大きく 97 以下	75%
96 以下	100%

このスパム検知率サービスレベルは、有効な電子メールアドレスに送信されていない電子メールには適用されません。95% を下回るスパム検知率は、50% を超える全角文字セットを含む電子メールに適用されるものとします。かかるスパム検知率が 95% を下回る場合、お客様は月額料金の 25% のサービスクレジットを受ける資格があるものとします。かかるスパム検知率が 90% を下回る場合、お客様は月額料金の 100% と同じサービスクレジットを受ける資格があるものとします。

サービスクレジットの対象となるには、スパム見逃しの疑いのある電子メール受領の 5 日以内に、シマンテックテクニカルサポートに報告する必要があります。シマンテックは、電子メールがスパム見逃しかどうかを調査、確認し、結果を記録します。

マルウェアおよびウイルス対策

お客様のシステムが本サービスを経由した電子メールによって、1 暦月に 1 つ以上の既知のマルウェア、既知のウイルスまたは未知のウイルスに感染した場合、お客様は以下に定める金額のサービスクレジットを受ける資格があります。お客様はシマンテックに通知するものとし、かかる通知は、本サービスを通じてお客様にマルウェアまたはウイルスが渡ったことを確認するため、シマンテックのサポートコール記録によってログに記録され、検証されます。お客様はクレジットリクエストを提出するものとし、検証された場合、月額料金の 100% より低い金額、もしくは $10,000、£5,000、または €10,000（お客様が請求する通貨による）と同等のサービスクレジットを受け取れます。本条に規定する救済は、本サービスを通じてお客様またはサードパーティに渡ったマルウェアまたはウイルスによる感染における、契約、不法行為（過失を含みますがこれに限定されない）、その他における唯一かつ排他的な救済であるものとします。誤解を避けるために、本条に定める救済は意図的な自己感染の場合には適用されないものとします。

本システムを通じて受信した電子メールに含まれるマルウェアまたはウイルスがお客様のシステムでアクティブになった場合、それが自動的か、手動操作を介してかを問わず、お客様のシステムは感染しているとみなされます。

シマンテックがマルウェアまたはウイルスに感染したメールを検出したが、それらを停止することなく、お客様が感染したメールを識別し、削除するのに十分な情報を含めてお客様の指定連絡担当者に通知する場合、上記に規定する救済は適用されまさせん。

本サービスは、可能な限り多くの電子メールおよび添付ファイルをスキャンします。送信者の直接管理下にあるコンテンツ（たとえば、パスワード保護や暗号化された添付）を含む添付はスキャンできません。かかる電子メールまたは添付ファイルについては、サービスレベルの対象とならず、前述の定められた救済は適用されません。

このマルウェアおよびウイルス対策サービスレベルは、お客様が意図的に放ったマルウェアまたはウイルス、またはお客様の要請に応じてシマンテックが意図的に放ったマルウェアまたはウイルスについては無効になるものとします。

このマルウェアおよびウイルス対策サービスレベルは、本サービス規定が定めるマルウェアおよびウイルスにのみ適用され、次のようなものには適用されません。フィッシング、スパイウェア、アドウェア、悪質なコンテンツを提供する Web サイトを含みますがこれに限定されません。

マルウェア誤検知

マルウェア誤検知サービスレベルは、最大マルウェア誤検知取得率を定めます。任意の月のメールマルウェア誤検知取得率がお客様の電子メールトラフィックの 0.0001% を超えた場合、お客様はクレジットリクエストを提出し、以下の表に従ってサービスクレジットを受け取れます。

マルウェア誤検知取得率（%）	月額料金に対するクレジットの割合
0.0001 より大きく 0.001 以下	25%
0.001 より大きく 0.01 以下	50%
0.01 より大きく 0.1 以下	75%
0.1 より大きい	100%

365 日 24 時間体制のテクニカルサポートとエラー応答

テクニカルサポートは、以下について 365 日 24 時間体制で利用可能です。
a）本サービスにおける問題について、お客様にテクニカルサポートを提供、
b）かかる問題解決のためのお客様との通信。

お客様がテクニカルサポートチームに電話またはオンラインで連絡する場合、要請の障害重要度レベルは以下の表により決定され、応答時間も以下の表で定義されます。

重大度レベル	定義	対応目標	目標を達成しなかった場合の月額サービス料金に対するクレジットの割合

1	サービスの利用不能	2 時間以内の電話応答	15%
2	サービスの部分的利用不能またはサービス障害	4 時間以内の電話応答	10%
3	潜在的にサービスに影響する情報、またはサービスに影響しない情報の要請	8 時間以内の電話応答	5%

お客様の行動により本サービスが機能しない場合、または他のサービスプロバイダの行動が必要な場合は、シマンテックの管理の範囲を超えており、このサービスレベルの対象とならないことを明記します。
お客様が要請に対するシマンテックの応答の遅延を感じた場合（上に記載された応答目標のパラメータ以外で）、前述の表に従ってサービスレベルを受けられる場合があります。クレジットリクエストには、インシデントの時刻、日付、ログ番号を記載するものとします。

定義
本サービス規定に使用されている特定の用語は、本契約または本サービス規定で別途定義されていない限り、以下の意味を持つものとします。

「アドレス登録」とは、本サービスの必須機能を指し、お客様の有効な電子メールアドレスの一覧（「確認一覧」）に含まれていない電子メールアドレスに送信された受信メールを拒否します。
「**管理者**」とは、お客様の代表として本サービスを管理する権限を持つお客様のユーザーをいいます。管理者は、お客様が指定したサービスの全部または一部を管理できます。

「**スパム対策用ベストプラクティス設定**」とは、シマンテックの推奨する本サービス用の設定ガイドラインを指し、プロビジョニングプロセス時にお客様に提供されるか、オンラインヘルプ資料で公開されます。
「**接続マネージャ**」とは、SMTP ハンドシェークステージに位置する検出方法をいいます。
「指定タワークラスタ」とは、お客様にメールセキュリティサービスを提供するのに指定された 2 つ以上のタワーをいいます。
「ドメインレベル設定」とは、管理コンソールで特定のドメイン用にカスタマイズ可能な、メールセキュリティサービス向けのドメイン設定をいいます。
「**電子メール**」とは、本サービスを経由するすべての受信または送信 SMTP メッセージをいいます。
「**メールセキュリティサービス**」とは、メールセーフガードならびにメールプロテクトオプション、およびすべての利用可能なアドオンサービスをいいます。
「**メールウイルス誤検知**」とは、ウイルスを含むとして誤って識別された正当な電子メールをいいます。
「エンドユーザー使用許諾契約（EULA）」とは、ソフトウェア（以下に定義する）に付随する条件をいいます。
「グローバル設定」とは、本サービスのすべてのドメインおよびグループレベルに適用される管理コンソールの動作をいいます。

「グループレベル設定」とは、管理コンソールで特定のグループ用にカスタマイズ可能な、本サービスの当該機能向けのグループ設定をいいます。

「**インフラ**」とは、本サービスを提供するのに使用される、すべてのシマンテックまたはライセンサーの技術と知的財産をいいます。

「既知のマルウェア/ウイルス」とは、シマンテックが内容を受領した時点で下記のいずれかに該当するマルウェアまたはウイルスをいいます。（i）シマンテックが使用するウイルス対策技術による設定に必要なシグネチャが公表されて 1 時間以上経過している（ii）「Wild List」（http://www.wildlist.org）に含まれており、同サイト参加者 2 名以上により「一般に被害がある」ものとして識別されている。

「**マルウェア**」とは、「悪質なソフトウェア」をいいます。この用語は一般的に、「ウイルス」、「ワーム」、「トロイの木馬」、「メール爆弾」、「キャンセルボット」、その他類似の破壊的コンピュータプログラミングルーチンを含みますがこれに限定されない、意図的に害を及ぼす恐れのあるソフトウェアを示すために使用されます。

「**マルウェア誤検知**」とは、マルウェアを含むとして誤って識別された正当な電子メールを指します。

「**メンバー**」とは、お客様、およびお客様とともにレガシーメールバウンダリエンクリプションアドオンサービスを利用して暗号化されたネットワークを作成するサードパーティをいいます。

「月額料金」とは、本契約に定義されている対象サービスの月額料金をいいます。

「オンラインヘルプ」とは、http://help.symanteccloud.com で利用可能な追加情報をいいます。

「**オープンプロキシ**」とは、本サービス用の DNS、Web ページ、またはその他のデータに、匿名または認証されていないサードパーティがアクセス、保存、転送できるよう設定されたプロキシサーバーをいいます。

「**オープンリレー**」とは、匿名または認証されていないサードパーティからの電子メールを受信し、メールサーバーが接続しているメールシステムのユーザー以外の 1 人以上の受信者に電子メールを転送するよう設定されたメールサーバーをいいます。「スパムリレー」または「パブリックリレー」ともいわれます。

「**本サービス**」とは、お客様が購入したシマンテックメールセキュリティ ドット クラウドの保護および保全オプションをいいます。

「サービスコンポーネント」とは、本サービスに関連してシマンテックが提供する特定の有形ソフトウェア、ハードウェア、関連書類および関連書をいいます。

「**サービスクレジット**」とは、クレジットリクエストが提出され、お客様にクレジットを支払うべきであるとシマンテックが確認した後、お客様の次回請求書で相殺される金額をいいます。

「**サービスソフトウェア**」とは、サービスに必要なことがあり、本サービスを受けるためにお客様の各コンピュータにインストールされている必要がある（以下に定義する）ソフトウェアをいいます。サービスソフトウェアには、本サービスの一環としてシマンテックから別途提供されることがあるソフトウェアと関連文書が含まれます。

「**ソフトウェア**」とは、シマンテックによりお客様に使用許諾され、付随する EULA の条件（本契約に規定された新リリースまたは更新の条件を含むがこれらに限定されない）の対象となる、シマンテックまたはライセンサのオブジェクトコード形式による各ソフトウェアプログラムをいいます。

「**スパム**」とは、送信者より一方的に送信される商用電子メールをいいます。

「**スパム検知漏れ**」とは、本サービスによりスパムとして識別されなかったスパムメールをいいます。

「**スパム誤検知**」とは、本サービスにより誤ってスパムとして識別された電子メールをいいます。

「スパム用推奨設定」とは、シマンテックの推奨する本サービス用の設定ガイドラインを指し、プロビジョニングプロセス時にお客様に提供されるか、オンラインヘルプ資料で公開されます。

「**サブスクリプション証書**」とは、本サービスに関連するお客様の権利と義務をより詳細に定義する、シマンテックの証明書またはシマンテックが発行した類似の文書、あるいは本サービスに付属、先行、追随するお客様とシマンテック間の書面による合意のうち、該当する 1 つ以上の文書をいいます。
「**シマンテックトラッカー**」とは、サービス可用性および遅延を測定するシマンテックのツールをいいます。
「**タワー**」とは、負荷分散されたメールサーバーのクラスタをいいます。
「**未知のウイルス**」とは、シマンテックが内容を受領した時点で下記のいずれかに該当するウイルスをいいます。（i）シマンテックが使用するウイルス対策技術による設定に必要なシグネチャが 1 時間内に公表されていない（ii）「Wild List」（http://www.wildlist.org）に含まれず、同サイト参加者 2 名以上により「一般に被害がある」ものとして識別されていない。
「**ユーザー**」とは、本サービスを使用する権限がある、および/または本サービスの使用で恩恵を受ける、もしくは本サービスを一部でも実際に使用する個人やデバイスをいいます。
「**ウイルス**」とは、通常異なるものを装ったプログラムコードの断片（自己複製要素を含む）であり、他のコンピュータシステムに感染するよう作られたものをいいます。

以上、サービス規定