



服务概述

本文档详细介绍了由技术客户经理（以下简称“TAM”，此前称为远程产品专家 RPS）履行的三项高级技术支持服务（以下统称“服务”）：(i) 关键业务服务远程产品专家 (RPS)；(ii) Customer Success Select 以及 (iii) 高级技术支持客户经理。TAM 是指定的产品专家，作为联系人将负责协助客户管理其购买的赛门铁克安全软件生命周期，并全面提升客户从“服务”涵盖产品系列（“指定软件”）中所选产品的技术支持体验。TAM 将帮助客户选用功能，并在与合作客户的合作基础上提升客户对指定软件的使用。

本《服务说明》，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。如果本《服务说明》附带任何条款和条件，那么此类条款和条件适用于客户，除非客户已签署其他适用协议。赛门铁克可自行决定不时更新本《服务说明》。

目录

- 技术/商业功能和性能
 - 服务功能
 - 客户责任
- 赛门铁克企业技术支持策略
- 服务专用术语
- 定义



技术/商业功能和性能

服务功能：

技术支持范围

- **TAM 服务范围：**在当地工作时间内，客户可联系指定软件的专属 TAM。客户可为服务覆盖指定软件最多指定六 (6) 名联系人与指定的 TAM 进行互动。在当地工作时间之外，相关情况将由赛门铁克技术支持处理。
- **优先排队和访问企业技术支持工程师：**对于指定软件的记录案例，客户来电将优先接入，如果 TAM 无法直接提供协助服务，客户可直接与一批经验丰富的赛门铁克技术支持工程师沟通。
- **MySymantec 门户：**客户可访问 MySymantec 帐户管理网站，网址为：https://support.symantec.com/en_US/mysymantec.html，客户可在此处获取当前许可证和产品信息，以及创建新的技术支持案例。

技术客户经理 (TAM) 服务

TAM 将为客户提供帐户管理、案例管理和生命周期规划等各项服务，同时充当指定软件支持服务的联络人（详细定义见下文）。服务有效期内，TAM 会为客户提供关于待解决技术支持案例的相关信息，同时还提供赛门铁克安全产品信息、行业趋势、威胁信息、最佳做法以及其他相关信息。

帐户管理：

- **指定联系人：**赛门铁克会为购买服务的客户分配一位指定的 TAM，作为客户的主要帐户联系人。
- **案例创建协助：**在当地工作时间内，TAM 会代表客户记录技术支持案例。在当地工作时间之外，客户应联系赛门铁克技术支持，或在 MySymantec 门户上创建技术支持案例：https://support.symantec.com/en_US/mysymantec.html。
- **技术支持案例月度报告：**TAM 会向客户提供技术支持案例历史月度报告，便于发现技术支持难点和趋势，并与客户讨论有待改进的地方。TAM 将远程发送该季度报告。
- **季度报告和回顾：**技术支持案例历史月度报告会每个季度汇总一次，便于发现技术支持难点、趋势和客户难题，同时与客户讨论有待改进的地方并提供相关建议。季度回顾还会围绕客户业务需求提出赛门铁克解决这些需求的途径，并分享全球威胁态势的见解。TAM 将远程发送该季度报告。
- **年度客户评审：**服务有效期内，TAM 每年会与客户会面，查看指定软件上一年技术支持案例的情况，评审客户当前的安全状况和未来的安全战略，并据此提供相应的最佳做法建议。TAM 将远程发送该年度报告。

案例管理*：

- **工作时间响应：**在当地工作时间内，客户可随时联系 TAM。



- **升级协助：**在当地工作时间内，TAM 会代表客户协助上报指定软件中所选产品系列的任何高严重性技术支持案例。对于影响客户生产环境的高严重性技术支持案例，客户应联系赛门铁克技术支持并记录一级严重性技术支持案例。如果无法直接联系指定的 TAM（在当地工作时间之外），支持请求会转交给其他技术支持工程师。
- **升级更新、操作和管理支持电话：**在客户记录一级严重性技术支持案例之后，赛门铁克技术支持工程师会通知作为联络人的 TAM，便于 TAM 在当地工作时间内为客户提供技术支持案例管理协助。TAM 会密切跟进技术支持案例，并向客户提供案例状态的最新信息。如果 TAM 不直接掌控问题，TAM 会确定是否需要简要列出一份解决问题的技术支持行动计划。
- **发现并解决问题：**TAM 会协助赛门铁克技术支持工程师，共同找出客户生产环境中指定软件的技术支持问题的原因。这就需要（但不限于）客户提供关于其生产环境的其他信息，回答针对其技术支持问题的深入提问、运行系统/环境诊断并应用修补程序等，这些都是赛门铁克技术支持工程师解决技术支持问题不可或缺的环节。

*注意：案例管理协助仅限于适用的产品系列。

生命周期规划

- **补丁和修复程序更新：**如果指定软件推出了漏洞修复或补丁程序，TAM 会及时通知客户。
- **产品优化服务：**对于某些赛门铁克产品，使用赛门铁克诊断工具 (SYMDiag) 的客户可享受产品优化服务。客户必须向自己的 TAM 提出产品优化服务申请，便于 TAM 与技术支持工程师协调并提供服务。此类优化服务将通过电话或电子邮件远程提供（如有需要），最后，CSM 还会与客户召开在线会议讨论调查结果并向客户提供相关报告。

客户责任：

- **服务可用性：**如要在这些服务覆盖区域内享受任何软件的基础支持服务，客户必须持有当前有效许可证和维护/支持合同。如果客户的指定软件许可证书属于站点许可证的一部分，那么客户要维持基此类站点许可证所覆盖的全部指定软件的基础支持权利（或同等技术维护/支持服务权利）。如果服务因客户未维护指定软件的有效许可证和基础支持而暂停，赛门铁克没有义务提供任何退款、退还或服务延期。
- **服务涵盖产品：**客户必须定期查看服务涵盖产品列表。赛门铁克会不时修改和更新列表，恕不另行通知。如果客户有权享受服务的指定软件的涵盖产品系列中新增了其他软件产品，那么服务会自动包含新增指定软件，客户无须额外支付服务费。赛门铁克会随时添加或删除涵盖产品套件中的组件和/或产品，反映赛门铁克产品和服务的变化。

赛门铁克企业技术支持策略：

除本《服务说明》另有规定外，赛门铁克将根据赛门铁克企业技术支持策略和其他相关支持策略提供技术支持。赛门铁克会不时修改和更新此类策略，恕不另行通知客户，详情可参考如下 URL：
https://support.symantec.com/en_US/article.TECH236428.html。



服务专用术语：

无自动续订。即使协议中有与本服务说明相反的条款，本服务仍不适用自动续订。在本服务失效前，客户必须联系赛门铁克或其经销商进行续订。

专属服务。该服务仅面向专属客户服务群体。如果客户作为顾问或服务提供商向其客户提供服务，客户必须为其每个客户购买服务订购，才能享受服务权利。

服务条件

- 赛门铁克将按照订购授权书中所列的交付地点提供服务。客户确认并同意赛门铁克提供服务所在国家/地区的适用法律和/或法规会限制或更改具体服务范围。尽管存在上述规定，客户授权赛门铁克在服务期间执行必要的远程数据分析。
- 客户确认并同意赛门铁克可能会将自己的计算机和设备直接连接至客户的计算机网络。客户明确同意赛门铁克将自己的计算机和设备直接连接至客户计算机网络，并且承担由此产生的所有风险和责任，赛门铁克对此不承担任何责任。
- 服务将以英文形式提供。赛门铁克会善尽商业道义在当地工作时间尽可能满足本地语言的需求，不过部分产品仅提供英语版本。

定义

本《服务说明》中使用的某些术语，如协议或本《服务说明》文档没有另行定义，应具有以下含义：

“指定联系人”是指客户企业中指定为管理员的个人，负责在客户当地生产环境中部署和维护指定软件。

“覆盖产品”是指产品系列覆盖的当前赛门铁克软件，详见以下 URL：
https://support.symantec.com/en_US/article.INFO4324.html，或其继用 URL。

“指定软件”是指覆盖产品列表中的软件：客户对其持有有效使用许可证并维护基础支持权利或等效技术支持权利。如果客户持有站点许可证，那么客户要维护此站点许可证所覆盖产品的基础支持服务。此外，如果服务因客户未维护指定软件的基础支持而暂停，赛门铁克没有义务提供任何退款、退还或服务延期。

“当地工作时间”是指赛门铁克的当地技术支持工作时间，详见以下 URL 说明：
https://support.symantec.com/en_US/article.INFO4324.html。

“软件”是指以目标代码形式由赛门铁克授权给客户的每个赛门铁克或许可方软件程序，这些程序受随附的 EULA 或本《服务说明》（如适用）中的条款和条件约束，包括（但不限于）此处提供的新版本或更新。

“订购授权书”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权利通知，或客户与赛门铁克在本《服务说明》达成之时、之前或之后签订的书面协议。

“赛门铁克”是指：

Symantec Premium Support

Technical Account Manager

Service Description



November 2017

(i) **Symantec Corporation**, 公司营业地址为 350 Ellis Street, Mountain View, CA 94043, USA, 面向美洲地区客户, 此处的“美洲地区”是指北美、中南美洲或加勒比地区的所有国家/地区;

(ii) **Symantec Asia Pacific Pte Limited**, 公司营业地址为 6 Temasek Boulevard, #11-01 Suntec Tower 4, Singapore 038986, 面向亚太地区客户, 此处的“亚太地区”是指太平洋岛屿国家/地区(包括澳大利亚和新西兰)或者亚洲大陆国家/地区(不包括哈萨克斯坦、吉尔吉斯斯坦、俄罗斯、土库曼斯坦、乌兹别克斯坦和中东);

(iii) **Symantec Limited**, 公司营业地址为 Ballycoolin Business Park, Blanchardstown, Dublin 15, Ireland, 面向欧洲、中东和非洲地区的客户, 此处的“欧洲、中东和非洲地区”是指除上述美洲地区和亚太地区以外的世界任何一个国家/地区。

“地域”是指基于客户购买指定软件的位置为其提供服务的国家/地区或区域。

END OF SERVICE DESCRIPTION



服务条款和条件

赛门铁克公司和/或其子公司（以下称“赛门铁克”）许可您以个人、公司或法律实体的身份（以下称为“您”、“您的”、“客户”）使用本服务，条件是您必须接受本协议（以下称“协议”）的全部条款。在使用本服务之前，请仔细阅读本协议的条款与条件。这是您和赛门铁克双方签署的具有法律效力、可强制履行的合同。除非在此处另外说明，否则双引号括起的术语将具有本许可协议的“定义”部分中给出的含义。

1.付款。如果如双方执行协议中未具体规定支付条款，则采用服务相关的赛门铁克报价中的付款条款。如果客户通过赛门铁克授权经销商购买服务，则适用的服务费用和付款条款应由客户与经销商双方另行商定。

2.期限、续订和终止。

a. 期限。客户同意所购服务有效期（以下简称“服务期”）为订购授权书中规定的时间段。客户同意为服务期支付相应的服务费。即使协议中有与本服务说明相反的条款，本服务仍不适用自动续订。在本服务失效前，客户必须联系赛门铁克或其经销商，根据服务的现行适用条款和条件进行续订。如果客户通过赛门铁克授权续订服务，则此类续订服务的费用以及适用服务的可用性由赛门铁克当前价目表决定。如果客户通过赛门铁克经销商续订服务，则此类续订服务的费用及付款条款须由客户与经销商双方另行商定。

b. 终止。下列情况下，任意一方都可随时终止本协议：(i) 如果一方违反了本协议的任何实质性条款，且在另一方发出书面通知后 30 天内仍未纠正此违规行为，则另一方可在发出书面通知后终止协议；或 (ii) 如果一方成为自愿或强制破产申请的主体，或与破产、破产管理、清算有关的任何强制诉讼程序或类似的因债务而引起的债权人权益诉讼的主体，或者如果一方以其他方式停止或威胁停止营业，另一方可立即终止协议。赛门铁克不会因为终止本协议而退还费用。

3.担保。根据《服务说明》规定，赛门铁克会以良好而专业的方式向客户提供服务。**客户同意，本文规定的补救措施、明示义务和担保内容具有排他性，并且可以（在法律允许的最大范围内）取代任何与协议中提供的服务相关的补救措施、担保、条款、陈述或承诺、明示或默示、法定保证或其他内容，包括但不限于关于交付内容和/或服务或其中任何一部分内容的状况、质量或特定用途适用性的任何担保、条件、条款、陈述或承诺。**

4.责任限制。在适用法律允许的最大范围内，不论此协议所述的任何补偿措施是否能达到其根本目的，赛门铁克或其供应商在任何情况下（无论是基于合同、侵权或任何其他主张）都不对客户或任何其他人士承担以下责任：(i) 任何偶然、间接、特殊或连带的损失、损害、开支或任何成本；或者 (ii) 购买替代商品和服务导致的任何成本、利润损失、收入损失、数据遗失或损坏、生产损失、合同损失、商誉损失、预期的节约或管理层与普通员工因此而浪费的时间；即使赛门铁克或其许可方、经销商、供应商或代理曾被告知可能会发生此类损害赔偿，也无论上述情形是本协议直接或间接引起或使用赛门铁克服务导致的，还是因为赛门铁克完全履行、部分履行、不履行或延迟履行服务导致的。在任何情况下，赛门铁克的责任均不得超过客户购买服务的价格。协议中的任何内容均不得排除或限制赛门铁克对于不能被法律排除或限制的任何责任，包括但不限于赛门铁克对因其疏忽而造成的死亡或人身伤害的应付责任。

5.隐私和数据保护。为了根据本协议向客户提供服务，赛门铁克会要求客户提供部分个人信息，如业务联系人姓名、电话号码、企业邮件地址（统称“个人信息”）。客户应清楚，赛门铁克是一家全球化企业，赛门铁克全球各地的子公司或赛门铁克合作伙伴和分包商均可访问此类个人信息，包括在数据保护法规不及客户所在国家/地区严格的一些国家/地区。提供此类个人信息，即表示客户同意赛门铁克在全球各地出于上述用途使用、传输和处理这些信息。有关使用个人信息的任何问题，



客户可以联系赛门铁克的隐私部门主管 (350 Ellis Street, PO Box 7011, Mountain View, CA 94043, U.S.A.)。电话：650-527-8000，电子邮箱：privacyteam@symantec.com。

6. 保密。 (A) 双方在交换和接收服务相关的对方机密和专有信息（以下简称“机密信息”）时，同意除了履行协议或协议授权使用外，不会使用对方的机密信息，也不会披露、出售、授权、分发或以其他方式将此类信息提供给第三方。第三方承包商需在充分了解并根据第 6 节要求对此类信息保密的前提下使用机密信息。机密信息包括（但不限于）赛门铁克信息，但不包括：(i) 在披露时通过公开途径获得的信息，或随后公开的信息（并非通过违反此条款的途径获得）；(ii) 接收方之前已知的或独立开发的机密信息；(iii) 接收方在不受使用和披露的限制时正当获得的信息；(iv) 服务有效期内发现的恶意代码、指令、技术、目标或其他未经授权的第三方信息。(B) 下列情况下，接收方可以公开披露方的机密信息：(i) 在适用法律或法规的要求；(ii) 具有管辖权的法院、监管机构、自律监管机构或立法机构的传讯或命令；(iii) 任何监管报告、审计或查询要求；(iv) 接管方所属管辖监管机构的要求。如有类似要求或请求，接收方须在披露机密信息前及时向披露方发出关于类似要求或请求的书面通知，并且只得披露相关机构所要求提供的机密信息量。(C) 尽管有上述规定，赛门铁克会将服务过程中获得的部分信息经过匿名化处理（“匿名信息”）后用于以下用途：(i) 制作和分发安全趋势和数据模式的相关统计报告；(ii) 以原始格式或编辑格式向赛门铁克客户发送匿名化信息，用于提供计算机安全信息；和/或 (iii) 分析、内部研究、产品或服务开发、或提供安全相关服务。匿名化信息不得包含个人信息（如上定义）或任何可识别客户身份的信息。

7. 知识产权。 服务中的知识产权现在及将来都是属于赛门铁克公司或其许可方的财产。

8. 知识产权赔偿。 对于第三方声称服务侵犯了第三方任何知识产权的任何索赔，赛门铁克应为客户提供辩护、赔偿，使客户免受损失，并支付法庭判决且客户实际支付的任何损失，或赛门铁克在和解中同意的且属于此类索赔的任何损失。赛门铁克履行第 8 节规定的义务的前提是，客户在了解到任何索赔行为时立即以书面形式通知赛门铁克，让赛门铁克全面掌控此类起诉或诉讼以及解决和/或辩护此类起诉或诉讼所需的合理帮助（所有合理费用由赛门铁克承担），客户不得自行解决此类索赔或妥协退让。任何成本、费用和/或损坏赔偿均由赛门铁克承担。尽管有上述规定，客户可以自费请律师在此类索赔中进行辩护，但前提是赛门铁克保持对诉讼的全面掌控。如果任何和解确实给客户带来了具有实质性负面影响的义务，则客户有权进行审批，但终止使用受影响的服务或依据下文所述支付赔偿总金额的义务除外。此类审批不得予以无理拒绝。如果发现服务存在侵权行为，或赛门铁克单方面认为服务很可能成为侵权索赔的主体，那么赛门铁克自行决定：(i) 为客户赢得继续使用此服务的权利；或 (ii) 修改此服务以使之不再侵权，或将其替换为功能完全相同的非侵权版本，如果侵权，客户应停止使用此服务的任何侵权版本；或者，(iii)（如果赛门铁克单方面认为“(i)”和/或“(ii)”基于商业的角度并不合理，赛门铁克可以终止本协议下与此服务有关的客户权利和赛门铁克义务，并退还客户为相关服务已支付的费用。但这类赔偿不适用于下列原因造成的侵权行为：(a) 不遵守本协议使用许可的服务使用行为；(b) 赛门铁克根据客户规格对服务进行的修改或更改；或者 (c) 客户将本服务与任何第三方产品和/或服务相结合使用，或者未经赛门铁克事先书面同意擅自修改服务。**第 8 节规定了关于侵犯或侵占第三方任何知识产权，您可获得的唯一排他性补偿以及赛门铁克承担的唯一排他性责任。**

9. 第三方服务履行。 赛门铁克有权将服务分包给第三方，前提条件是赛门铁克仍履行本协议规定的合同义务。

10. 转让。 除非在本协议明确允许的范围内，否则未经赛门铁克事先的书面同意，客户不得全部或部分转让下文或本协议中授予的权利，无论是通过合同、法律还是其他方式。此类同意不得予以无理拒绝或延迟。客户无权向第三方出售、转售或使用本服务权益。

11. 遵守法律。 本协议受以下法律的管辖和解释：美洲地区的客户，适用加利福尼亚州法律；亚太地区的客户，适用新加坡



法律；欧洲、中东和非洲地区的客户，适用英格兰和威尔士法律。此类法律的适用不包括《联合国国际货物销售合同公约》及该公约的任何修正案，并且无需遵守法律冲突原则。客户应清楚，服务（包括文档和其他技术数据）受美国出口管制，以及服务所在当地的政府或政府机构规定的出口管制。客户同意遵守相关适用法律，包括进出口和使用限制，如美国商务部的《美国出口管理条例》（详见 <http://www.bis.doc.gov/>）。因此，客户不会违反此类进出口和使用限制（例如美国商务部的《美国出口管理条例》）出口或再出口（直接或间接）服务或其他技术性数据。

12.其他条款。(a) 在客户的经营场所，赛门铁克应确保其员工按照履行服务前赛门铁克收到的合理说明进行操作。(b) 赛门铁克是独立承包商，不得视为客户的员工或代理。(c) 本协议包括双方之间关于服务所达成的唯一完整协议，取代双方之前或同期就此类主旨达成的任何口头或书面协议、提议、承诺、声明或其他通信。双方明确同意，客户签发的发票、订单、回单或确认单的正面或反面上预先印制的条款，如果不同于本协议或者不包括在本协议之内，那么这类条款对各方均无法律约束力，即使已签署且已退回。(d) 所有通知需以书面形式发送给接收方的现有业务联系人，同时抄送接收方法律总顾问/法务部（如有），并寄送到本协议中所列的接收方地址，或由任何一方以书面形式更新的接收方地址。通知应于接收后生效，接收时间的认定依据如下：(i) 如果由快递员亲自递送，则为签收时；或 (ii) 如果通过第一类邮件或当地同等邮件形式邮寄，则为使用正确地址发出邮件后五个工作日。(e) 由于不可预知的情况或超出任何一方合理控制范围的原因，包括但不限于战争、罢工、暴乱、犯罪、不可抗力或资源短缺等，对于在一定程度上无法全部或部分履行任何义务或服务的任何时期，应免除每一方的履行义务（付款义务除外）。(f) 如果具有管辖权的法庭或其他主管机构裁定本协议的任一或部分条款不合法或无法执行，则这些条款应在最大法律允许范围内执行；同时，本协议的其余条款在法律允许的最大范围内继续有效。双方同意使用在含义、目的和商业效果上最接近的合法条例替换上述不合法或无法执行的条款。(g) 本协议中依据暗示含义被视为协议终止或到期之后继续有效的任何条款（包括但不限于第 3 至第 12 节），在协议实际终止或到期之后继续有效。

END OF TERMS AND CONDITIONS