



服务概述

Symantec Web Data Protection.cloud（“Web DP”）服务是一项可用于网页、内容及 Web 邮件附件检查的扫描服务，允许客户配置自己基于策略的 Web 内容过滤战略。 本服务仅供同时使用赛门铁克网络安全云服务的客户使用。

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
 - 服务功能
 - 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，本服务以此为基础对 Web 内容进行过滤。
- 此处的策略是由客户确定的一组规则或指令，用于识别网站中网页内容/组件或附件的特定格式。当 Web 内容中出现此类格式时，该策略将确定应采用的应对措施。
- 在配置策略时，客户可以选择“全局”、“按组”或“按用户”进行操作。
- 本服务会严格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。
- 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个 Web 内容完全匹配客户定义的策略时应采取的应对操作。如需要，所有操作均可作为退出事件启用。
 - 阻止并记录 Web 内容（默认退出事件），
 - 仅记录至 SMC 统计数据，和/或
 - 允许（默认退出事件）。
- 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）。
- 本服务提供相关模板、词典、列表及正则表达式。客户可使用这些模板构建自己的策略，或创建自己的自定义列表和正则表达式。
- 对于客户定义的正则表达式，赛门铁克不提供任何支持或疑难解答服务。
- 如应客户请求，赛门铁克将尽商业上合理的努力为其创建自定义的正则表达式，以实现客户的预期效果。
- 建议客户认真记录 Web 邮件附件的行为差异，详细信息将在《管理指南》中介绍。
- 客户还可以激活一项可选功能，根据内容匹配情况及部分周围文本生成相关报告。如果启用了此功能，则将默认对匹配内容进行编辑，而不进行记录。客户可禁用编辑功能，这样，匹配内容将被记录并包含在报告数据中。客户应了解编辑功能是一项可选功能，仅用于编辑匹配的内容，不会编辑匹配内容周围的文本。通过此功能，客户将独立承担数据收集和报告的职责。



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。
- 客户必须根据 SMC 中的配置将其网络通信定向到本服务。
- 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。
- 客户负责测试自己创建的或赛门铁克提供的任何正则表达式，确定是否达到预期效果。

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之日为准。

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，赛门铁克概不承担任何责任。
- 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基准测试结果及其他与本服务相关的测试的结果。



- 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。

“连接管理器”是指在 SMTP 握手阶段执行的检测方式。

“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）。

“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。

“全局设置”是指在 SMC 内将应用到本服务所有域及所有组级别的操作。

“组级别设置”是指可在本服务 SMC 内（定义见下文）可对特定组进行自定义的组设置。

“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。

“赛门铁克网络安全云服务”即 **“Web 服务”**是 Web v.2 Protect.cloud 和 Web v2 URL.com 服务的统称。

“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。

服务级别协议

概述

赛门铁克专有信息 – 未经许可不得使用



- 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。

100% 服务可用性

- 本服务可用性服务级别是指在接受客户出站 Web 请求时的 Web 服务可用性，且仅在客户主机、网关设备或代理服务服务器 24x7 全天候正确配置时才适用。
- 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。

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。