



服務概述

網頁安全雲端服務是一種託管服務，可協助抵禦網路威脅並能控制、監控和強制執行網路合理使用政策。其他的附加服務提供漫遊使用者支援與資料防護選項，可協助控制由網站/資源傳輸或發佈的機密資訊和內容。

本服務說明，包含任何附加以供參考的附件，均屬具參考價值而併入本服務說明之任何許可協議的一部分 (以下統稱「許可協議」)，而所指涉之服務是指本服務說明所述並由賽門鐵克所提供之服務。

目錄

- 技術/商業功能及能力
 - 服務功能
 - 客戶責任
 - 支援的平台及技術需求
 - 託管服務軟體元件
 - 協助及技術支援
- 服務特定條款
 - 自動續約選擇退出程序
 - 服務條件
- 服務層級協議
- 定義



技術/商業功能及能力

服務功能

- 客戶管理員可以使用受安全密碼保護的登入方式來存取服務管理主控台。管理主控台能讓客戶設定及管理服務、存取報告，以及檢視資料和統計資料 (在服務中這項功能可用時)。
- 服務是依照每週七 (7) 天、每天二十四 (24) 小時架構進行管理，並對硬體可用性、服務容量和網路資源使用情況進行監控。服務會定期監控其服務層級遵循，並視需要進行調整。
- 服務報告可以透過管理主控台提供。報告可包含活動日誌及/或統計資料。客戶可以從管理主控台選擇產生報告，並可以設定是按照排程以電子郵件傳送報告，或是從管理主控台下載報告。
- 服務旨在讓客戶建置有效且可執行的電腦使用政策或同等政策。
- 建議的文字清單及範本規則或政策可能會由賽門鐵克提供。請注意，此類清單可能包含某些人視為不當的文字。

網路防護服務功能

- 客戶的外部 HTTP/HTTPS 與 FTP-over-HTTP 要求，包含所有附件、巨集或可執行檔皆可透過服務傳送。
- 服務存取只能透過掃描 IP 進行，也就是必須掃描客戶網路流量的來源 IP 位址。
- 服務會針對可能包含病毒、惡意程式碼、間諜程式及/或廣告程式的網頁與附件掃描其相關元素。服務可能無法掃描特定網頁、內容或附件 (例如，受密碼保護的項目)。若明確識別到無法掃描的附件，將不會予以封鎖。服務無法掃描串流與加密的流量 (例如，串流媒體)，將會略過不進行掃描。
- 如果發現客戶的網頁、網頁元件或附件包含識別為病毒、間諜程式或廣告程式的項目，則將拒絕該網頁的存取或部分網頁的存取，且會將使用者重新導向至自動警示網頁。
- 漫遊使用者支援是一項選用的功能，可將服務延伸到不在公司網路內的使用者。

網路控制服務功能

- 客戶的外部 HTTP/HTTPS 與 FTP-over-HTTP 要求，包含所有附件、巨集或可執行檔全數透過服務傳送。
- 服務存取只能透過掃描 IP 進行，也就是必須掃描客戶網路流量的來源 IP 位址。
- 客戶能夠透過管理主控台，設定服務以建立精細政策規則。
- 如果客戶所選政策限制客戶的網頁、網頁元件或附件，則將拒絕該網頁的存取或部分網頁的存取，且會將使用者重新導向至自動警示網頁。

Smart Connect 服務功能

- 當使用者連線到服務中指定國家或地區的網際網路時，可透過此服務傳送客戶的外部 HTTP/HTTPS 與 FTP-over-HTTP 要求，包含所有附件、巨集或可執行檔。
- 服務的存取只能透過包含有效服務軟體版本的授權系統進行，並僅供在管理主控台中啟用這些服務的授權使用者使用。

網路資料防護服務功能

- 客戶可根據服務所過濾的網路內容建立一組政策。

賽門鐵克專屬 – 僅許可使用



- 政策是由客戶所決定的一組規則或指示，用來識別網站內特定格式的網頁內容/元件或附件。政策會決定當網路內容出現該格式時，要採取的動作。
- 客戶可針對「全域」、「個別群組」、「個別使用者」設定政策。
- 服務會完全按照客戶的政策執行並套用所有政策，直到服務判定結束事件並完成掃描程序為止。
- 服務只能掃描特定檔案類型中的內容，這些檔案類型定義於服務的管理指南與隨服務提供的線上說明。
- 客戶可使用下列選項，指定當服務識別網路內容符合客戶定義的政策時所要進行的動作。若需要，可將所有動作啟用為結束事件。
 - 封鎖並記錄網路內容 (預設的結束事件)，
 - 記錄僅限於管理主控台統計資料，及/或
 - 允許 (預設結束事件)。
- 客戶可透過管理主控台，針對個別政策啟用、停用與修改由客戶設定的通知。
- 服務提供範本、字典、清單與一般運算式。客戶可使用這些範本來建立自己的政策，或建立自己的自訂清單與一般運算式。
- 賽門鐵克恕不負責支援或疑難排解任何客戶定義的一般運算式。
- 若客戶要求，賽門鐵克將善盡商業道義建立自訂一般運算式，以達成客戶要求的成效。
- 建議客戶留意網路郵件附件的行為差異。詳細資料隨附於管理指南。
- 客戶可啟用選用功能，按照符合的內容與一部分上下文產生報告。如果客戶啟用此功能，系統預設會編寫符合的內容，因此不會予以記錄。客戶可停用編寫功能，這樣就會在報告資料中記錄並包含符合的內容。客戶瞭解編寫是僅適用於符合內容的選用功能，服務將不會編寫符合內容上下的文字。客戶需自行負責管理此功能的資料收集與報告。

客戶責任

服務履約：

- 客戶必須提供必要的資訊，才能使賽門鐵克開始提供服務。
- 客戶必須應賽門鐵克的合理要求，提供可協助賽門鐵克傳遞服務的人員。
- 若需要的話，客戶必須在帳戶管理內申請訂閱方式中提供的續約憑證，才能繼續獲得服務，或保留服務條款期間可用的帳戶資訊與客戶資料。

服務組態：

- 若適用的話，客戶必須透過管理主控台設定服務的功能，否則將套用預設設定。在一些情況下，預設設定並不存在，而且要等到客戶選擇某設定之後，才會開始提供服務。
- 客戶有責任確保不會透過服務傳送內部 HTTP/FTP-over-HTTP 流量 (例如傳送至公司內部網路)。
- 如客戶的網際網路服務要求直接連線而非經由代理連線，則客戶必須負責根據其基礎架構進行必要的變更，以利服務的運作。
- 客戶應注意，僅可將詳細的報告資料儲存在 SMC 最多四十 (40) 天。摘要報告資料提供時間上限則達十二 (12) 個月

賽門鐵克專屬 – 僅許可使用



- 若要按使用者報告或按群組報告啟用，客戶須依照服務提供的安裝準則安裝相關的服務軟體（「Client Site Proxy」或「Smart Connect Agent」）。
- 客戶使用服務時，每位使用者每天的網路流量不應超過三十百萬位元組（30 MB，按該客戶註冊之服務總使用量的平均每使用者使用量計算）。如超出上述每日限制，賽門鐵克保留下列權利：
 - a) 立即暫停提供或中斷所有或部分服務，直到使用量減少至限制範圍內；或
 - b) 要求客戶購買額外使用者，以反映服務適用條款中客戶實際網路流量使用量。

漫遊使用者支援 (選用)

- 客戶必須啟用並維護將「漫遊」使用者流量傳送到服務所需的組態設定。

網路資料防護 (選用)：

- 客戶必須按邏輯階層來執行政策，否則在服務達到客戶選擇的結束事件前將不會套用政策。
- 客戶需負責測試其建立的所有一般運算式，否則將由賽門鐵克自行決定是否已達到所需的結果。

支援的平台及技術需求

支援的平台及技術需求位於本服務的線上說明中，網址為：<http://help.symanteccloud.com>。

託管服務軟體元件

服務包括管理主控台所提供的軟體服務元件，在支付合理費用後即可存取。

協助及技術支援

客戶協助。做為服務的一部分，賽門鐵克將提供下列協助：

- 接收及處理服務建置的訂單
- 接收及處理對服務操作方面進行合理修改的申請；以及
- 回應帳單及發票的問題。

技術支援。下列技術支援 (以下稱「支援」) 已包含於服務中。

- 依照每七 (7) 天/週、每天二十四 (24) 小時架構提供支援，協助客戶設定服務功能，以及解決提報的服務問題。

維護。賽門鐵克必須執行服務基礎架構維護，才能提供服務。下面列出這類維護的工作準則：

- 計劃性維護。「**計劃性維護**」是指已排程維護期間，服務在這段期間會因服務基礎架構無法使用而中斷或停止。對於電子郵件塔台基礎架構的計劃性維護，賽門鐵克會善盡商業道義，提前七 (7) 天在管理主控台上公佈以通知客戶。賽門鐵克會善盡商業道義，選擇在總客戶活動度不高情況下、在受影響基礎架構所在時區內、以及針對網路部分而非全部，執行計劃性維護。計劃性維護的執行會盡可能不影響到服務。在計劃性維護期間，服務會轉移到未進行維護工作的服務基礎架構區段，將服務中斷的情況降至最低。
- 緊急維護。「**緊急維護**」是指未排程的維護期間，服務在這段期間可能因服務基礎架構無法使用而中斷或停止，或指賽門鐵克事先無法善盡合理準備，且若未執行將對客戶造成不利影響的維護。當遇到需要進行緊急維護



而可能會影響服務的情況時，賽門鐵克會嘗試盡量在進行緊急維護前至少一 (1) 個小時，在管理主控台上公佈警示，以事先通知受影響的客戶。

- **管理主控台維護。**賽門鐵克會善盡商業道義，選擇在總客戶活動度不高的情況下，執行管理主控台的維護，以盡量減少管理主控台可用性的中斷。客戶不會在這些例行維護活動之前收到通知。

服務特定條款

自動續約選擇退出程序

服務會按合約中的規定自動續約，除非客戶採下列方式取消：

- 客戶得於客戶首次期間 (有時也稱「最短期間」) 或當期續約期間 (分別稱「期間」) 結束前至少九十 (90) 天向賽門鐵克發出通知，選擇退出自動續約。
- 此類自動續約選擇退出通知，或不續約通知，必須傳送至下列地址 (或賽門鐵克公佈之替代地址)：CLD_cancellations_MLABS@symantec.com。不續約通知在當期期間到期後即生效。任何根據此程序發出的通知在收到後即視為已經發出。

服務條件

- **Smart Connect 服務軟體：**客戶使用服務時，每位使用者每天的網路流量不應超過三十百萬位元組 (30 MB，按該客戶註冊之服務總使用量的平均每使用者使用量計算)。
- 客戶或合作夥伴本身不得有下列行為，亦不得允許第三方有下列行為：直接或間接銷售、轉售、出口、再出口、傳輸、轉移、發布、處置、揭露或以其他方式與下列任何國家或地區交易管制技術：阿富汗、安哥拉、亞美尼亞、亞塞拜然、波士尼亞赫塞哥維納、緬甸、蒲隆地、中國、古巴、剛果民主共和國、厄利垂亞、衣索比亞、伊朗、伊拉克、北韓、賴比瑞亞、利比亞、奈及利亞、盧安達、獅子山、索馬利亞、蘇丹、敘利亞、坦尚尼亞、烏干達以及辛巴威。
- 客戶不得將服務軟體轉移給非屬客戶員工的任何協力廠商，或任何個人，但以下情況除外：(i) 客戶可將服務軟體轉移給其協力轉包商或提供下載，以代表客戶使用；惟客戶須善盡責任將本條款所載明之義務告知第三方。
- 客戶確知，軟體服務將套用賽門鐵克的預設設定，其將善盡商業道義，將使用者的網路流量路由至「最佳」的服務基礎架構存取點。此路由是以根據 IP 位址瞭解使用者的位址為基礎。路由會在不評估個別最終用戶的連線可能效能下進行，且僅適用於賽門鐵克有能力提供合理服務層級的國家或地區。
- 對於在合理服務國家或地區以外的任何其他國家或地區，客戶確知，賽門鐵克將無法提供服務功能。若賽門鐵克判定使用者位於「非服務」國家或地區時，使用者將無法使用服務。目前的合理服務國家或地區清單位於：http://images.message-labs.com/EmailResources/ServiceAdminGuides/WebRoamingAgent/SmartConnect_NoServiceCountries.pdf。
- 未經賽門鐵克事先書面同意，您不得向任何第三方揭露與「服務」相關之任何效能評析或其他測試的結果。
- 以軟體形式使用任何服務元件時，須遵循軟體隨附之授權許可協議。若服務元件並未隨附使用者授權許可協議 (EULA)，則受到下列條款與條件的規範，網址為：<http://www.symantec.com/content/en/us/enterprise/eulas/boxed-service-component-eula-eng.pdf>。任何與使用此類服務元件有關之其他權利與義務都規定於本服務說明中。



- 除非本服務說明另外指明，否則服務（及其隨附的任何託管服務軟體元件）可使用受個別授權約束之開放原始碼及其他第三方資料。請參閱 <http://www.symantec.com/about/profile/policies/cloud-services-agreements.jsp> 中適用的「第三方注意事項」。
- 賽門鐵克可隨時更新服務，以維護服務的效力。
- 賽門鐵克提供的任何範本僅做為讓客戶可自行建立自訂政策及其他範本的指南使用。
- 客戶在使用服務時應遵守所有適用法律。在某些國家或地區，可能需要徵求當事人同意。服務的設定和使用完全是由客戶控制，因此，賽門鐵克不承擔客戶對服務之任何使用的責任，而且對於因客戶操作服務之結果所產生之任何民事或刑事責任概不負責。
- 倘若為客戶持續佈建服務會危害服務的安全，包括（但不限於）針對或源自客戶網域的駭客嘗試、阻絕服務攻擊、郵件炸彈或其他惡意活動，則客戶同意賽門鐵克可以暫停為客戶提供服務。在上述情況下，賽門鐵克會立即通知客戶，並與客戶合作解決上述問題。在移除安全威脅之後，賽門鐵克即會恢復服務。
- 倘若服務因任何原因而暫停，服務將無法運用在客戶的網路流量，且網路流量將不會透過賽門鐵克的基礎架構路由傳送。服服務暫停期間，客戶有責任重新導向其網路流量，並在服務恢復時確認所有設定皆正確。
- 倘若服務因任何原因而終止，客戶帳戶將遭到刪除，且客戶將無法存取服務。
- 客戶僅允許為自身的商業目的使用服務。客戶同意不轉售、再授權、出租或以其他方式將服務及相關文件提供給任何第三方使用。客戶同意，未經賽門鐵克事先書面同意，不得將服務用於建置競爭產品或服務，不得以公開發表為目的而複製服務功能或使用介面、執行服務評估、效能評析或其他比較分析。
- 賽門鐵克得隨時更新這些服務說明，以正確反映所提供的服務。

服務層級協議。

一般條款

- 若賽門鐵克所提供服務未能符合定義的服務層級，客戶有權申請服務退款。若客戶認為有權要求服務退款，則客戶必須於發生疑似未遵循服務層級情事之當月（行事歷月）月底起十（10）個工作天內提交退款申請。客戶確知相關記錄僅保留有限天數，因此任何於指定時限範圍外所提出之退款申請將被視為無效。
- 退款申請的方式為傳送電子郵件至 support.cloud@symantec.com，並在主旨行加註「退款申請」（Credit Request），文中說明受影響的服務層級協議、失敗的日期/時間、與此失敗相關的任何技術支援票證資訊，以及其他任何相關資訊。
- 所有退款申請將由賽門鐵克根據本服務層級協議中適用條款進行核證。賽門鐵克可能要求客戶提供其他資訊以驗證退款申請。
- 本服務層級協議不適用於下列情況：(i) 在執行計劃性維護或緊急維護期間；因不可抗力或客戶或第三方之行為或疏忽而導致無法使用的期間；(ii) 在賽門鐵克根據協議條款而暫停服務的任何期間；(iii) 客戶發生違反協議事件（包括但不限於客戶發票逾期未付款之情況）；或 (iv) 客戶未根據協議設定服務；(v) 服務試用期。
- 本服務層級協議所載補償措施應為客戶得就服務層級協議涉及合約、侵權（包括但不限於疏失）等行為主張之唯一補償途徑。
- 賽門鐵克根據本服務層級協議於任何行事曆月份的最大累計賠償金額不應超過客戶就受影響服務應付月費之百分比（100%）。



服務可用性

- 就網路服務而言，本服務可用性服務層級係指網路服務接受客戶之離埠網路要求的能力，且僅於客戶之主機、閘道裝置或代理伺服器已正確設定全天候功能始得適用
- 若服務可用性在任何行事曆月份均低於百分之百 (100%)，客戶可提交退款申請，並可能收到下列百分比退款的服務退款：

每行事曆月份的可用百分比	月費退款百分比
低於 100%，且高於或等於 99%	25%
低於 99%，且高於或等於 98%	50%
低於 98%	100%

- 若服務可用性在任何行事曆月份均低於百分之九十八 (98%)，且經過賽門鐵克確認，則客戶有權終止受影響的服務，並依據終止生效後的期間部份按比例獲得預付費用的退款。

網路延遲 – 0.1 秒

- 本網路延遲服務層級僅適用於 1MB 或以下的物件。
- 以行事曆月份期間計算，若從賽門鐵克接收內容起到賽門鐵克嘗試傳輸內容為止所測得的網路內容平均掃描時間低於 100%，客戶即得依據下表提出退款申請並可收到服務退款：

平均網路內容掃描百分比低於 100 毫秒	月費退款百分比
< 100% 但 >= 99%	25
< 99% 但 >= 98%	50
< 98% 但 >= 97%	75
< 97%	100，客戶自行斟酌終止受影響的服務

網路病毒防護 – 100% 已知

- 僅於客戶已正確設定服務時，此網路病毒防護服務層級方可適用。

賽門鐵克專屬 – 僅許可使用



- 若客戶之系統在任何行事曆月份遭到一或多個已知病毒感染、遭透過服務傳遞的 URL 感染，則客戶有權依照下方列出的金額申請服務退款。客戶必須通知賽門鐵克，且該項通知必須經由賽門鐵克支援電話記錄登記在案且經過驗證，以包含下載項目的來源 URL 詳細資料，確認已知的病毒係經由服務傳遞至客戶；客戶必須提出退款申請，若經驗證屬實，將可獲得等同於月費或一萬美元/五千英鎊/一萬歐元 (\$10,000/£5,000/€10,000) (根據客戶發票所載貨幣) 的服務退款 (以兩者較低者為準)。本節所載補償措施應為涉及合約、侵權 (包括但不限於疏失) 等行為主張之唯一補償途徑。為避免造成混淆，若客戶有故意造成自身感染抑或故意下載已知惡意程式碼之情事，則不適用本條款所載之補償規定。
- 若透過服務收到的網路交易包含已知病毒，已在客戶的系統內自動啟用或由人為介入啟用，則應認定客戶之系統已感染病毒。
- 若賽門鐵克偵測到但未阻擋包含在通過服務之 URL 中的已知病毒，賽門鐵克將立刻通知客戶，並提供足夠資訊供客戶辨認與刪除該項目。若該項通知成功避免客戶遭受病毒感染，則不適用上一節所載補償措施。若客戶未能按照賽門鐵克的通知迅速採取行動，則上述補償措施將不適用。
- 服務將於可能範圍內，盡力掃描網路下載項目。此服務可能無法掃描藉由支援的網頁通訊協定 (HTTP/HTTPS (若設定) 和 FTP over HTTP) 封裝或嵌入以達通訊目的、透過 HTTPS 傳遞、將原始格式壓縮或修改以供散佈、保護產品授權、下載或更新之項目，或由寄件者直接控制之內容 (例如受密碼保護及/或加密的項目)。這類項目及/或附件將排除在服務層級之外，且不適用上述補償措施。

全天候技術支援與錯誤回應

每週七 (7) 天、每天二十四 (24) 小時提供技術支援以便：

- a) 為服務發生問題的客戶提供技術支援；及
- b) 與客戶溝通以解決此類問題。

若客戶透過電話或電子郵件聯絡技術支援團隊，則申請的嚴重性等級和回應時間將依據下表確定：

嚴重性等級	定義	回應目標	若未達成目標，服務月費退款百分比
1	服務丟失	在 2 小時內回應	15%
2	丟失部分服務或服務有缺失	在 4 小時內回應請求	10%
3	可能的服務影響或非服務影響資訊請求	在 8 小時內回應請求	5%

因客戶動作或需要其他服務供應商採取動作而導致的服務不執行超出了賽門鐵克的控制範圍，所以明確排除在本服務層級外。若客戶認為賽門鐵克回應申請的速度太過遲緩 (超出上述回應目標的範圍)，則有權根據上表申請服務退款。退款申請必須載明相關事件之時間、日期與記錄編號。



定義

本服務說明中所用標題之意義除協議或本服務說明中其他規定外，將為下列指定意義：

- 「**管理員**」是指經授權代表客戶管理服務的客戶使用者。管理員也許能夠管理客戶指定的所有或部分服務。
- 「**連線管理員**」是指 SMTP 交握階段的偵測方法。
- 「**退款申請**」是指客戶必須以電子郵件傳送至 support.cloud@symantec.com 給賽門鐵克，主旨行為「退款申請」(除非賽門鐵克另有通知) 的通知。
- 「**使用者授權合約 (EULA)**」是指軟體隨附的條款與條件 (定義見下文)。
- 「**基礎架構**」是指用於提供服務的任何賽門鐵克或授權方技術及智慧財產。
- 「**已知病毒**」是指賽門鐵克在收到病毒當時：
 - (i) 已公開提供特徵至少一 (1) 小時供賽門鐵克使用的防毒技術設定之用；或
 - (ii) 已包括在保存於 <http://www.wildlist.org> 「擴散清單」中，並由至少兩位「擴散清單」參與者識別為「擴散中」。
- 「**月費**」是指本許可協議中所定義之受影響服務的月費。
- 「**服務退款**」是指在提交退款申請且經賽門鐵克判定客戶可獲得退款之後，記入客戶下次發票中的金額。
- 「**服務元件**」是指賽門鐵克可分別提供做為服務附屬部分的某些賦能軟體、硬體周邊及相關文件。
- 「**服務軟體**」是指軟體 (定義見下文)，應可能受服務要求啟動，所以必須分別安裝在每台客戶電腦上，才能接收服務。服務軟體包括可由賽門鐵克另外提供作為服務其中一部分的軟體及相關文件。
- 「**軟體**」是指每個賽門鐵克或授權方軟體程式，由賽門鐵克以物件程式碼形式授權給客戶，並受隨附使用者授權合約的約束，包括但不限於此處所列之新版本或更新版。
- 「**訂閱方式**」是指一種或多種下列適用文件，其中更進一步定義客戶與服務相關的權利和義務：由賽門鐵克核發的賽門鐵克憑證或類似文件，或客戶與賽門鐵克在服務達成之時、之前或之後訂立的書面協議。
- 「**不明病毒**」是指賽門鐵克在收到病毒當時：
 - (i) 尚未公開提供簽章至少一 (1) 小時供賽門鐵克使用的防毒技術設定之用；或
 - (ii) 未包括在保存於 <http://www.wildlist.org> 的「擴散清單」中，並由至少兩位「擴散清單」參與者識別為「擴散中」。
- 「**使用者**」是指經授權使用服務及/或從使用服務中受益，或實際使用服務任何部分的個人及/或裝置。「**病毒**」是指包含自我複製元素的一段程式碼，通常偽裝為其他項目，目的在於感染其他電腦系統。

服務說明結尾