

# Markedets førende aftale om serviceniveau

Hostede tjenester gør virksomheder i stand til at sænke deres samlede omkostninger og forenkle administrationen ved at erstatte hardware og software i virksomhederne med en infrastruktur, der administreres af en cloud-baseret serviceleverandør.

Som ved enhver serviceaftale med en tredjepart er det afgørende at vide, hvad du betaler for. En måde at skelne hostede serviceleverandører fra hinanden er ved at se på deres mål og politikker for afhjælpning, der er beskrevet i deres aftale om serviceniveau (SLA).

Symantec.cloud har over 10 års erfaring i udvikling af yderst præcise, effektive og pålidelige hostede tjenester til sikring og administration af data, der leveres via e-mail, nettet og onlinemeddelelser. Vi har investeret meget i udvikling af vores egen heuristik til opdagelse af malware og spam, en global infrastruktur med 14 datacentre spredt over fire kontinenter, redundans inden for og på tværs af vores servicesteder og levering af teknisk support af høj kvalitet. Tilsammen gør det os i stand til at tilbyde en aggressiv, omfattende og markedsførende aftale om serviceniveau.

## HOSTET E-MAIL-SIKKERHED

### Beskyttelse mod spam og virusrusler

Der udvikles nye trusler hver dag, og traditionel signaturbaseret scanning er bare ikke nok. Serviceydelse i Email Security.cloud anvender en multi-lagdelt tilgang for at levere avanceret beskyttelse, der kombinerer administration af trafik og forbindelse med tre kommercielle virus-scanningsmotorer, en kommerciel spam-sporingsmotor og vores egen heuristiske teknologi, der hedder Skeptic™.

Vores aftale om serviceniveau lover pengene tilbage eller en anden form for kompensation, hvis følgende serviceniveauer ikke overholdes:

- **Antivirus-effektivitet** – 100 % beskyttelse mod alle kendte og ukendte e-mail-vira
- **Antivirus-præcision** – maks. 0,0001 % falske positive
- **Antispam-effektivitet** – 99 % spamfangst (95 % for e-mails med asiatiske tegn)
- **Antispam-præcision** – maks. 0,0003% falske positive
- **Levering af e-mail** - 100 % garanti for levering
- **Latens** – gennemsnitlig scanningstid for en e-mail under 60 sekunder
- **Tilgængelighed** - 100 % opetid for service

## HOSTET WEBSIKKERHED

### Beskyttelse mod webbaseret malware

Nettet er blevet hovedleverandør af malware, og cyberkriminelle anvender nu ofte konvergerende angreb, der bruger e-mail og onlinemeddelelser til at tiltrække trafik til inficerede websteder. Web Security.cloud anvender flere forskellige, kommercielle virus-scanningsmotorer sammen med Skeptic™ heuristik for at yde en beskyttet surfer-oplevelse på nettet.

Desuden giver vores globale tilstedeværelse og vores caching-funktioner med indbygget intelligens os mulighed for at levere kvalitetsservice med minimal latens.

Vores aftale om serviceniveau lover pengene tilbage eller en anden form for kompensation, hvis følgende serviceniveauer ikke overholdes:

- **Antivirus-effektivitet** – 100 % beskyttelse mod alle kendte webvira
- **Latens** – gennemsnitlig scanningstid for internetindhold under 100 millisekunder
- **Tilgængelighed** - 100 % opetid for service

## SUPPORT DU KAN REGNE MED

### Gratis, global telefonsupport

For os betyder en suveræn service mere end bare at levere et produkt af høj kvalitet, der er effektivt og brugervenligt. Det omfatter hele kundens oplevelse, herunder support. Det er grunden til, at vi fortsat yder kunderne global support 24/7 med et dedikeret team af specialister i hostede tjenester, som for det meste opnår over 95 % kundetilfredshed<sup>1</sup>. Desuden inkluderer vi support i alle kundeabonnementer, uden at det koster ekstra. Vores aftale om serviceniveau omfatter definerede svartider for kritiske, vigtige og mindre vigtige opkald.

### Det er ikke bare noget vi siger

Vi er stolte af vores serviceniveau, og vi overvåger vores performance nøje. Nedenfor vises faktiske data fra de seneste 6 måneder, som viser hvad vi har præsteret for mere end 11 millioner brugere på tværs af mere end 100 lande.

Resultat for aftale om serviceniveau: Oktober 2011

Serviceniveau	Målniveau	Faktisk
Antivirus-effektivitet <sup>2</sup>	100%	100%
Antivirus-præcision <sup>3</sup>	Maks. 0.0001%	0.000003%
Antispam-effektivitet	Over 99%	99.99998%
Antispam-præcision	Maks. 0.0003%	0.000006%
E-mail tjeneste Tilgængelighed	100%	100%
Web tjeneste Tilgængelighed	100%	100%

<sup>1</sup> Baseret på reelle kundeundersøgelser og feedback-sessioner med folk, der har haft kontakt med Symantec.cloud's support

<sup>2</sup> Effektivitet defineret som procent delen af faktisk blokerede trusler

<sup>3</sup> Præcision defineret som korrekt kategorisering af trussel og blokering