

Accords de niveau de service de référence

Les services hébergés permettent aux entreprises de réduire le coût total de possession et de simplifier l'administration en remplaçant les équipements logiciels et matériels par une infrastructure en cloud gérée par un fournisseur de services.

Comme toute prestation de service fournie par un tiers, il est très important de savoir exactement ce pour quoi vous payez. Pour pouvoir comparer différents fournisseurs de services, il suffit d'étudier les objectifs ciblés et les politiques décrites dans leurs accords de niveau de service.

Symantec.cloud développe depuis plus de dix ans des services hébergés fiables, efficaces et rigoureux pour assurer la sécurité et la gestion des informations envoyées par messagerie électronique, instantanée ou via le Web. Nous avons beaucoup investi dans des technologies heuristiques propriétaires pour assurer la détection des logiciels malveillants et du spam, renforçant notre présence mondiale avec 14 datacenters répartis sur 4 continents, assurant la redondance interne et transversale sur nos sites opérationnels et garantissant des services de support technique de grande qualité. C'est grâce à tous ces investissements que nous pouvons aujourd'hui proposer les accords de niveau de service les plus audacieux et les plus complets du marché.

Hosted Email Security

Protection contre le spam et les virus

Les menaces évoluent en permanence et les outils d'analyse basés sur les signatures ne suffisent plus, seuls, à assurer la protection. Les services Email Security.cloud utilisent une approche multi-niveaux pour assurer une protection de pointe combinant gestion du trafic et des connexions avec trois moteurs d'analyse de virus, un moteur de détection du spam et notre technologie heuristique propriétaire Skeptic™.

Notre accord de niveau de service prévoit des remboursements ou d'autres types de réparation si les niveaux de performance suivants ne sont pas atteints :

- **Efficacité de l'antivirus** : 100 % de protection contre les virus de messagerie électronique connus et inconnus
- **Précision de l'antivirus** : pas plus de 0,0001 % de faux positifs
- **Efficacité de l'antispam** : 99 % du spam capturé (95 % pour les messages contenant des caractères asiatiques)
- **Précision de l'antispam** : pas plus de 0,0003 % de faux positifs
- **Distribution du courrier électronique** : distribution de 100 % du courrier électronique
- **Temps de latence** : temps moyen d'analyse du courrier électronique dans les 60 secondes
- **Disponibilité** : temps de fonctionnement du service de 100 %

Un Support Sur Lequel Vous Pouvez Compter

Support gratuit par téléphone et dans plusieurs langues

Pour nous, l'excellence du service, c'est avant tout garantir un produit de grande qualité, efficace et facile à utiliser. Mais il s'agit également d'assurer la satisfaction du client tout au long de son expérience, y compris au niveau du support. C'est la raison pour laquelle nos clients peuvent compter sur notre support technique, accessible 24h/24 et 7j/7 et son équipe dédiée de spécialistes des services hébergés qui atteint régulièrement un taux de satisfaction supérieur à 95 %¹. De plus, le support est inclus dans tous nos abonnements clients, sans frais supplémentaire.

Notre accord de niveau de service définit des temps de réponse précis pour les appels critiques, majeurs et mineurs

Jugez Plutôt Par Vous-Même

Nous sommes fiers de nos objectifs de niveau de service et nous suivons de près nos performances réelles. Le tableau ci-dessous qui contient les données réelles enregistrées au cours des 6 derniers mois traduit notre engagement auprès de plus de 11 millions d'utilisateurs dans plus de 100 pays.

Performance d'Accord de Niveau de Service: octobre 2011

Niveau de service	Objectif ciblé	Performance réelle
Efficacité de l'antivirus ²	100%	100%
Précision de l'antivirus ³	Pas plus de 0.0001%	0.000003%
Efficacité de l'antispam	Plus de 99%	99.99998%
Précision de l'antispam	Pas plus de 0.0003%	0.000006%
Disponibilité du service de messagerie	100%	100%
Disponibilité du service Web	100%	100%

¹ Basé sur des enquêtes de satisfaction

régulières et des sessions de retour

d'expérience de clients ayant été en relation

avec le support Symantec.cloud pour la

résolution d'incidents

² L'efficacité est définie sous forme de

pourcentage de menaces réellement bloquées

³ La précision est définie comme la

classification et le blocage réels des menaces