

Bransjeledende serviceavtale

Vertsbaserte tjenester gjør organisasjoner i stand til å redusere den totale eierkostnaden og forenkle administrasjonen ved å erstatte egen maskinvare og programvare med infrastruktur administrert av en tjenesteleverandør i en nettsky. Som med alle serviceavtaler med en tredjepart, er det viktig å vite hva du betaler for. En måte å skille leverandører av vertsbaserte tjenester fra hverandre på er å se på målene og erstatningsreglene som beskrives i deres serviceavtale (SLA).

Symantec.cloud har brukt over et tiår på å utvikle svært nøyaktige, effektive og pålitelige vertsbaserte tjenester for å sikre og administrere informasjon som sendes via e-post, Internett og direkte meldinger. Vi har investert tungt i patentert heuristisk teknologi for oppdagelse av skadeprogrammer og spam, en global infrastruktur med 14 datasentre på 4 kontinenter, redundans i og på tvers av våre tjenesteleverende steder samt teknisk støtte av høy kvalitet. Til sammen gjør disse investeringene oss i stand til å tilby en aggressiv, omfattende og bransjeledende serviceavtale.

Vertsbasert E-Postsikkerhet

Beskyttelse mot spam og virusrusler

Nye trusler utvikles hver dag, og tradisjonelle signaturbaserte søk er simpelthen ikke godt nok. MessageLabs vertsbasert e-postsikkerhet bruker en lagdelt metode for å gi en avansert beskyttelse som kombinerer trafikk- og tilkoblingsstyring med tre kommersielle virussøkemotorer, en kommersiell spamoppdagelsesmotor og vår patenterte heuristiske teknologi som kalles Skeptic™.

Vår serviceavtale garanterer pengene tilbake eller annen erstatning hvis følgende tjenestenivåer ikke oppfylles:

- **Effektivitet, antivirus** – 100 % beskyttelse mot kjente og ukjente virus på Internett
- **Nøyaktighet, antivirus** – ikke mer enn 0,0001 % falske positive
- **Effektivitet, antispam** – 99 % spam-fangst (95 % for e-post med asiatiske tegn)
- **Nøyaktighet, antispam** – ikke mer enn 0,0003 % falske positive
- **E-postlevering** – 100 % levering av e-post
- **Ventetid** – gjennomsnittlig tid for gjennom søking av e-post maks. 60 sekunder
- **Tilgjengelighet** – 100 % opptid for tjenesten

STØTTE DU KAN STOLE PÅ

Gratis global telefonstøtte

For oss betyr fremragende service mer enn bare å levere et produkt av høy kvalitet som er effektivt og lett å bruke. Det betyr også å se på hele kundeopplevelsen, inkludert støtte. Derfor fortsetter vi å yte global døgkontinuerlig støtte til våre kunder gjennom et eget team med vertstjenestespesialister som regelmessig oppnår over 95 % kundetilfredshet¹. I tillegg inkluderer vi støtte i hver kundes abonnement, uten ekstra kostnad.

Vår serviceavtale dekker definerte responstider for kritiske, alvorlige og mindre viktige henvendelser.

IKKE BARE TA VÅRT ORD FOR DET

Vi er stolte av våre servicemålsetninger, og vi følger svært nøye med på vår egne resultater. Nedenfor finner du data registrert de siste 6 månedene, som viser hvordan vi har gjort det hos over 11 millioner brukere i over 100 land.

Ytelse ifølge serviceavtale: oktober 2011

Servicenivå	Målnivå	Faktisk
Effektivitet, antivirus ²	100%	100%
Nøyaktighet, antivirus ³	Ikke mer enn 0.0001%	0.000003%
Effektivitet, antispam	Over 99%	99.99998%
Nøyaktighet, antispam	Ikke mer enn 0.0003%	0.000006%
E-post tjeneste Tilgjengelighet	100%	100%
Nett tjeneste Tilgjengelighet	100%	100%

¹ Basert på jevnligte kundeundersøkelser og tilbakemeldinger fra brukere som har registrert forespørsler i Symantec.cloud-støtten

² Effektivitet defineres som prosenten av faktiske trusler som blokkeres

³ Nøyaktighet defineres som korrekt trusselkategorisering og -blokkering