

Branschledande servicenivåavtal

Med värdtjänster byts maskin- och programvara på plats ut mot infrastruktur hanterad av en serviceleverantör som finns i molnet. Det gör det möjligt för organisationer att förenkla administrationen och sänka den totala ägandekostnaden.

Det är, som med alla serviceavtal med tredje part, svårt att veta vad man betalar för. Ett sätt att skilja serviceleverantörer från varandra är att titta på vilka mål och bestämmelser som beskrivs i servicenivåavtalen (SLA).

Symantec.cloud har ägnat mer än ett decennium åt utvecklingen av mycket korrekta, effektiva och tillförlitliga värdtjänster för skydd och hantering av information som skickas via e-post, webben och snabbmeddelanden. Vi har gjort stora investeringar i egenutvecklade heuristik för upptäckt av skadliga program och skräppost, en global infrastruktur med 14 datacenter på fyra kontinenter, redundans inom och över våra platser för serviceleverans samt högkvalitativ teknisk support. Sammantaget möjliggör dessa investeringar ett kraftfullt, omfattande och branschledande servicenivåavtal.

VÄRDTJÄNSTER FÖR E-POSTSÄKERHET

Skydd mot skräppost och virushot

Nya hot utvecklas varje dag och traditionell signaturbaserad genomsökning räcker helt enkelt inte till. Symantec.cloud Email Security-tjänster bygger på flerlagerprincipen. Det gör att vi kan tillhandahålla ett avancerat skydd som kombinerar trafik- och anslutningshantering med tre kommersiella virusgenomsökningsmotorer, en kommersiell skräppostidentifieringsmotor och vår egen heuristiska teknik Skeptic™.

Vårt servicenivåavtal garanterar pengarna tillbaka eller annan kompensation om följande prestandanivåer inte uppfylls:

- **Effektivitet för viruskydd** – 100 % skydd mot kända och okända virus
- **Korrekthet för viruskydd** – högst 0,0001 % falsklarm
- **Effektivitet för skräppostskydd** – 99 % skräppostidentifiering (95 % för e-post med asiatiska tecken)
- **Korrekthet för skräppostskydd** – högst 0,0003 % falsklarm
- **E-postleverans** – 100 % e-postleverans
- **Fördröjning** – genomsnittlig e-postgenomsökning inom 60 sekunder
- **Tillgänglighet** – 100 % drifttid

SUPPORT DU KAN RÄKNA MED

Kostnadsfri telefonsupport i hela världen

För oss innebär servicekvalitet så mycket mer än att endast tillhandahålla en högkvalitativ produkt som är effektiv och enkel att använda. Vi ser till hela kundupplevelsen som även innefattar support. Därför fortsätter vi att erbjuda våra kunder global support dygnet runt, året om via vårt expertteam för värdtjänster som regelbundet uppnår en kundtillfredsställelse på över 95 %¹. Dessutom ingår support för alla prenumerationer utan extra kostnad.

Vårt servicenivåavtal innehåller definierade svarstider för ärenden med kritiska, större och mindre problem.

LITA INTE BARA PÅ VAD VI SÄGER

Vi är stolta över våra servicenivåmål och följer resultaten på nära håll. Nedan följer registrerade data för vår prestanda under de senaste sex månaderna från över elva miljoner användare i mer än 100 länder.

Prestanda för servicenivåavtal: oktober 2011

Servicenivå	Målnivå	Faktisk
Effektivitet för viruskydd ²	100%	100%
Korrekthet för viruskydd ³	Högst 0.0001%	0.000003%
Effektivitet för skräppostskydd	Över 99%	99.99998%
Exakthet för skräppostskydd	Högst 0.0003%	0.000006%
E-post tjänst Tillgänglighet	100%	100%
Webb tjänst Tillgänglighet	100%	100%

¹ Baseras på regelbundna undersökningar och feedbacksessioner med kunder som har öppnat serviceärenden med Symantec.cloud support

² Effektivitet definieras som andel blockeringar av faktiska hot

³ Korrekthet definieras som rätt hotkategorisering och blockering