

業界をリードするサービス保証（SLA）

クラウドサービスを利用することにより、企業は、オンサイトのハードウェアやソフトウェアを社内で調達、管理する必要なく、サービスプロバイダがクラウド内で管理するインフラを利用することで、総所有コスト（TCO）を削減し、容易な管理を実現します。

お客様にとっては、サービス契約をするにあたり、サービスプロバイダの価値の査定が重要になります。その基準の中でも特に重要なのが、プロバイダがサービス保証（SLA）を提供しているか否か、そしてその保証値と補償ポリシーを確認することです。シマンテック ドット クラウドは 10 年以上の年月を費やし、メールや Web で配信される情報を保護および管理するための高精度かつ効果的で信頼性の高いクラウドサービスを開発、維持、発展させてきました。シマンテック ドット クラウドでは、マルウェアやスパムを検出するための独自のヒューリスティック、4 つの大陸にまたがる 15 カ所のデータセンター、サービス拠点間の冗長性、高レベルのテクニカルサポートの提供に投資をし、品質の高いサービスを提供しています。こうした投資により、包括的で業界をリードするサービス保証を提供し続けることが可能になっています。

シマンテック メール セキュリティ ドット クラウド スパムおよびウイルスの脅威から保護

新たな脅威は日々進化を続けており、従来のシグネチャベースのスクランだけでは十分な保護ができません。メール セキュリティ ドット クラウドでは、複数層によるスクランを採用し、トラフィック管理および接続管理、3 つの商用ウイルススキャンエンジンまたは商用スパム検出エンジン、そして、独自開発の人工知能・Skeptic™と呼ばれるヒューリスティックを組み合わせた堅牢な保護を提供します。

当社のサービス保証（SLA）では、以下のパフォーマンスレベルが実現されない場合、返金などの措置をとらせていただきます。

- **ウイルス対策の検知率** - 既知および未知のメールウイルスから 100% 保護
- **ウイルス対策の誤検知率** - 0.0001% 未満の誤検知率
- **スパム対策の検知率** - 99% 以上のスパムを捕捉（マルチバイト文字を含むメールは 95%以上）
- **スパム対策の誤検知率** - 0.0003% 未満の誤検知率
- **メール配信** - 100% 配信
- **遅延** - 60 秒以内のメールスキャン平均時間
- **稼働率** - 100% のサービス稼働率

信頼のサポート

グローバル展開の電話サポート（無料サービス）

シマンテック ドット クラウドにとって優れたサービスの提供とは、単に効率的で使いやすい高品質のサービスを提供するということだけにとどまりません。サポートも含め、お客様に満足いただけるサービス品質を保証致します。クラウドサービス専門のスペシャリストチームが多言語のグローバルなサポートを提供し、常に 95% 以上のお客様満足度を保持しています¹。また、こちらのサポートはご契約いただいたすべてのお客様に、追加の費用なしで提供しています。

実績

シマンテック ドット クラウドは、サービス保証（SLA）の目標を高く掲げ、パフォーマンスを詳細に記録しています。以下は、過去 6 カ月間で、100 カ国以上、900 万を超えるユーザに当社が提供したサービスの実績値です。

サービス保証（SLA）のパフォーマンス（2011 年 1 月から 2011 年 6 月）

項目	SLA(保証値)	実績値
ウイルス検知率 ²	100%	100%
ウイルス誤検知率 ³	0.0001% 以下	0.000004%
スパム検知率	99% 超（2 バイトは 95%）	99.99997%
スパム誤検知率	0.0003% 以下	0.000006%
メール配信遅延	60 秒以内	14.3 秒
メールサービス稼働率	100%	100%
We 接続遅延	100 ミリ秒以下	51.7 ミリ秒
Web サービス稼働率	100%	100%

¹ シマンテックドット クラウド サポートのチケットを上げたお客様への定期的なアンケートおよびフィードバックに基づいています。

² 検知率は、実際に遮断された脅威の割合を明記しています。

³ 誤検知率は、誤って脅威と判断した割合を明記しています。

シマンテック Web セキュリティ ドット クラウド Web ベースのマルウェアから保護

Web はマルウェア配信の主要な経路となっており、現在、標的型の攻撃を頻繁に展開しているサイバー犯罪者たちは、メール配信に感染した Web サイトへのリンクを記載し、ターゲットを感染へと導きます。Web セキュリティ ドット クラウドには、複数の商用ウイルススキャンエンジンと Skeptic™ヒューリスティックエンジンで、ウイルスを遮断するため、ユーザは安心して Web 閲覧を行えます。

さらに、世界各地に展開する拠点とインテリジェントなキャッシュ機能により、接続遅延を最小限に抑えた高品質のサービスを提供します。

当社のサービス保証（SLA）では、以下のサービスのパフォーマンスレベルが実現されない場合、返金などの措置をとらせていただきます。

- **ウイルス対策の検知率** - 既知の Web ウイルスから 100% 保護
- **遅延** - 100 ミリ秒以内（0.1 秒以内）の Web コンテンツスキャン平均時間
- **稼働率** - 100% のサービス稼働率

お問い合わせ

シマンテック ドット クラウド
メッセージラボ ジャパン株式会社

〒107-0052 東京都港区赤坂 1-11-44
赤坂インターシティ 株式会社シマンテック内

電話受付時間：平日 9:00 - 17:30
TEL：0120-47-4220 FAX：03-5114-4020

info_cloud@symantec.com

<http://www.symanteccloud.jp>