

COP 雲端安全服務等級協議 (Service Level Agreement)

- 1.1 本「服務等級協議」是「Cellopoint 郵件安全服務約定條款」的補充條款。當您申請使用本服務時，即表示您已閱讀、瞭解並同意接受乙方「服務等級協議」之所有內容。
- 1.2 定義
 - 1.2.1 「服務等級」代表在「服務等級協議」中所定義的服務參數。
 - 1.2.2 「郵件安全服務」代表「垃圾郵件過濾(Anti-spam)」及「病毒郵件過濾(Anti-virus)」的服務。
 - 1.2.3 「漏攔的垃圾信」代表一封垃圾郵件並未被本服務所攔截到。
 - 1.2.4 「誤攔的正常信」代表一封正常郵件被本服務誤判成垃圾郵件。「Cellopoint 服務監控系統」代表由乙方所提供，用於衡量服務可取得性及延遲時間的系統。
 - 1.2.5 「計畫性維護」代表因計畫性的系統維護，服務必須暫時中斷。乙方將於五個工作天前通知甲方，每次「計畫性維護」時間將不超過 4 小時。
- 1.3 服務可取得性
 - 1.3.1 「服務可取得性」在這份協議中代表「Cellopoint 郵件安全服務」所提供的 SMTP(port 25)之可建立連結性，由「Cellopoint 服務監控系統」進行衡量。
 - 1.3.2 「Cellopoint 郵件安全服務」提供 99.9%的「服務可取得性」，以每個月 30 天為一個計算周期。
 - 1.3.3 「服務中斷」代表「Cellopoint 郵件安全服務」無法轉送「甲方」之電子郵件時間超過 10 分鐘(600 秒)。
 - 1.3.4 當服務中斷造成「服務可取得性」低於 99.9%時，甲方可依照 1.7.1 服務補償條款申請賠償。
 - 1.3.5 因「計畫性維護時間」造成「服務中斷」的時間，不包含於此「服務可取得性」的計算中。
- 1.4 郵件遞送、延遲時間
 - 1.4.1 「Cellopoint 郵件安全服務」保障 100%的「郵件遞送率」，代表甲方的郵件伺服器可以接收到從外部寄來(Inbound)的郵件。
 - 1.4.2 「郵件遞送率」計算不包含被「Cellopoint 郵件安全服務」所攔阻的「誤攔的正常信」、垃圾郵件、病毒郵件、個人黑名單及甲方自訂政策所攔截的電子郵件。
 - 1.4.3 「延遲時間」計算不包含因甲方自訂的郵件政策所延遲寄發的電子郵件。
- 1.5 垃圾郵件攔截率、誤攔率
 - 1.5.1 「Cellopoint 郵件安全服務」提供高於 98%的「垃圾郵件攔截率」。
 - 1.5.2 「垃圾郵件攔截率」方式為當月份「總信件數」(Cellopoint 郵件安全服務中「正常信」、「垃圾信」、「漏攔的垃圾信」、「誤攔的正常信」、「病毒信」、「待確認信」及「其他攔截」之加總)減去「漏攔的垃圾信」數，再除以「總信件數」所得之比例。「漏攔的垃圾信」數不包含甲方自訂白名單所放行的垃圾郵件。
 - 1.5.3 「垃圾郵件誤攔率」計算方式為，「總信件數」減去「誤攔的正常信」後除以「總信件數」所得之比例。

1.5.4 「誤攔的正常信」不包含甲方自訂黑名單所攔阻的正常郵件。

1.6 病毒防護

1.6.1 「病毒防護」提供防毒引擎掃描服務。

1.6.2 「病毒防護」所涵蓋的病毒範圍為防毒引擎可攔截到之已知病毒，不包含未知、可疑電子郵件。

1.6.3 「病毒防護」會掃描所有的郵件附件檔案，但不包含「加密的附件檔案」。

1.6.4 由甲方自行寄發含有病毒的電子郵件不在病毒防護的範圍。

1.6.5 「病毒郵件」將會強制隔離於 Cellopoint 郵件安全服務中「病毒信」之隔離區，甲方可選擇是否寄發病毒通知信。

1.7 服務補償

1.7.1 「Cellopoint 郵件安全服務」服務補償標準

每月服務中斷時間	賠償服務天數
<99.9%~≥99.0%	3 天
<99.0%~≥95.0%	7 天
<95.0%	15 天

1.7.2 最高補償天數，每月以不超過 15 天為限。

1.7.3 甲方必須提出書面申請補償，並需於服務中斷時間發生後的 7 個工作天內提出申請，否則視為放棄求償之權利。

1.8 技術支援

1.8.1 「Cellopoint 郵件安全服務」提供早上 9 點到 18 點(GMT+8)之電話支援。在服務時間以外，甲方只能透過電子郵件尋求支援。

1.8.2 技術支援回應時間

優先等級	定義	回應時間
嚴重	服務中斷	2 小時
重要	部分服務中斷	4 小時
次要	不影響服務的一般性問題及建議	8 小時