

賽門鐵克技術支援服務手冊之  
標準支援 (ESSENTIAL SUPPORT) 與  
基本維護 (BASIC MAINTENANCE)



# 目錄

第 1 章	賽門鐵克技術支援服務.....	3
	任務說明 .....	3
	本手冊的用途 .....	3
	手冊的變更 .....	3
	其他資訊 .....	3
第 2 章	賽門鐵克技術支援服務內容.....	4
	核心業務服務 (Business Critical Services) .....	4
	標準支援 (Essential Support) .....	4
	基本維護 (Basic Maintenance) .....	4
	企業技術支援服務內容一覽表 .....	5
第 3 章	如何獲得支援.....	6
	一般資訊 .....	6
	電話支援.....	6
	企業支援中心的適用地區與語言.....	6
	指定的聯絡人.....	7-8
	嚴重性層級.....	8
	提報案件 .....	9
	需要提供的資訊 .....	9
	電話聯絡時的注意事項.....	10
	解決案件 .....	12
	不間斷支持服務.....	12
	案件管理術語與目標 .....	12
	優先順序 (服務層級目標).....	12-14
	監控及更新案件 .....	14
	問題提報與管理 .....	15
第 4 章	企業技術支援政策.....	16
第 5 章	客戶服務中心.....	17
第 6 章	產品升級與修正程式.....	18
第 7 章	支援與維護合約續約.....	19
第 8 章	賽門鐵克教育訓練服務.....	20
第 9 章	詞彙 .....	21

## 賽門鐵克企業技術支援服務

### 任務說明

賽門鐵克技術支援服務致力於迅速回應您的查詢。我們將協助您處理您運算環境中的惡意攻擊與漏洞，同時協助您發揮賽門鐵克產品的最大商業價值。我們的服務重點是提供工具、資源及技術協助，讓您能夠運用賽門鐵克授權軟體的作業功能。

### 本手冊的用途

本手冊提供賽門鐵克技術支援服務的概觀，以及您所購買之支援服務內容的相關資訊。

### 本手冊的變更

賽門鐵克公司保留隨時變更本手冊內容，以及手冊中內含之政策的權利。所有變更將在公司網站的**賽門鐵克企業技術支援服務**網頁上公佈，並且包含在本手冊未來的版本中。

### 其他資訊

對於本手冊或手冊中內含之政策與程序，如有任何疑問，請造訪**賽門鐵克技術支援服務**，或請參閱**技術支援協助與資訊**中所列的電話號碼，致電您當地的企業支援中心。

# 第 2 章

## 賽門鐵克企業技術支援服務內容

賽門鐵克企業技術支援服務產品組合，透過專為 IT 基礎架構最佳化及 IT 風險管理所設計的彈性服務組合，提供深度的專業知識、創新的支援技術以及客戶服務。

### 核心業務服務 (Business Critical Services)

提供由頂尖技術專家所支援，透過單一連絡窗口聯繫，標榜賽門鐵克最高等級回應的個人化主動式支援。如需計劃特點與優勢的相關資訊，請參閱**核心業務服務 (Business Critical Services)**。

### 標準支援 (Essential Support)

使用者可獲得賽門鐵克技術專家提供的二十四小時全天候待命支援、可獲得比基本維護 (Basic Maintenance) 更快的回應，並取得所有產品升級。如需標準支援 (Essential Support) 之特點與優勢的相關資訊，請參閱下列網址中的產品型錄：**標準支援 (Essential Support)**。

### 基本維護 (Basic Maintenance)

價格最低的選項，包含產品升級項目及在上班時間提供的支援服務，如需基本維護 (Basic Maintenance) 之特點與優勢的相關資訊，請參閱下列網址中的產品型錄：**基本維護 (Basic Maintenance)**。

## 標準支援 (ESSENTIAL SUPPORT) 與基本維護 (BASIC MAINTENANCE)

## 賽門鐵克技術支援服務內容一覽表

技術支援服務	基本維護 (Basic Maintenance)	標準支援 (Essential Support)	核心業務服務 (Business Critical Service)			
			產品專家遠程支援	DataCenter	國內	全球
一級嚴重性初始回應目標時間	1 小時	30 分鐘	15 分鐘	15 分鐘	15 分鐘	15 分鐘
支援工程師的電話支援	9AM - 6PM 上班時間	7 天 24 小時 全年無休	7 天 24 小時 全年無休	7 天 24 小時 全年無休	7 天 24 小時 全年無休	7 天 24 小時 全年無休
列為要優先處理的電話			✓	✓	✓	✓
下載軟體升級、更新與修補程式	✓	✓	✓	✓	✓	✓
指定聯繫人	每項產品 2 位	每項產品 6 位	每個產品系列 有 6 位	無限制	無限制	無限制
產品專家遠程支援			✓			
核心業務經理 (BCAM)				遠端的核心 業務經理	指定的核心 業務經理	全球核心 業務經理
核心業務工程師 (BCE)				✓	✓	✓
現場支援(立即前往現場)				2	6	20
量身訂做的客戶支援計劃					✓	✓
每季客戶檢閱					✓	✓
客戶案例記錄報告					✓	✓
網路連結評估				選項	✓	✓
影響警示					✓	✓
使用技術服務教育訓練				✓	✓	✓
賽門鐵克教育訓練技能評估				✓	✓	✓
賽門鐵克教育訓練折扣				✓	✓	✓
賽門鐵克早期預警服務			DeepSight Alert™ Services	DeepSight Threat™ Management System	DeepSight Threat™ Management System	DeepSight Threat™ Management System
產品升級支援				選項	選項	✓
災難復原測試支援				選項	選項	✓

# 第 3 章

## 如何取得支援

### 電話支援

電話支援可以讓您在任何問題，聯絡當地的賽門鐵克技術支援服務中心。支援聯絡電話號碼清單請參閱**技術支援協助與資訊**。賽門鐵克基本維護 (Basic Maintenance) 的客戶只享有當地上班時間內的電話支援。賽門鐵克標準支援 (Essential Support) 的客戶享有 7 天 24 小時全年無休的電話支援。

請注意，「問題」表示您可能遇到的有關授權軟體的技術問題，包括您認為軟體與其文件實際上有所差異、發現可能不一致的情形，或者有關於授權軟體的支援問題時 (例如關於安裝或設定)。我們不認為關於我們任何產品 (包括您的授權軟體) 的一般性問題屬於此一政策下的「問題」。也不認為與整合、產品訓練、專案實作或其他專業服務活動相關的問題屬於「問題」。

### 企業支援中心的適用地區與語言

雖然英文是用於提供技術電話支援的主要語言，不過我們也盡力提供非英語地區的本地語言支援。

地區	支援語言	服務時間
EMEA (歐洲、中東與非洲)	法文 德文 義大利文 西班牙文	中部歐洲時間 9 AM – 5 PM 中部歐洲時間 9 AM – 5 PM 中部歐洲時間 9 AM – 5 PM 中部歐洲時間 9 AM – 5 PM
美洲 (北美洲、南美洲、加拿大、夏威夷及阿拉斯加) 斯加)	葡萄牙文 (巴西) 西班牙文 (拉丁美洲)	世界協調時 (UTC - 3) 9 AM – 6 PM 世界協調時 (UTC - 3) 8 AM – 8 PM
APJ (亞洲、太平洋沿岸、日本、澳洲及紐西蘭)	日文 粵文 中文 韓文	日本標準時間 8 AM – 6 PM 中國標準時間 9 AM – 6 PM 中國標準時間 9 AM – 6 PM 韓國標準時間 9 AM – 6 PM

## 指定的聯絡人

您必須將您的人員註冊為「指定的聯絡人」，負責與賽門鐵克技術支援服務人員聯絡。您可以指派的指定聯絡人數目依購買的支援服務項目而有所不同。請注意，購買較高層級的支援服務，可增加指定聯絡人的數目。

- 基本維護 (Basic Maintenance)：兩位指定的聯絡人
- 標準支援 (Essential Support)：六位指定的聯絡人

為了提供給您更好的支援服務，我們要求您的指定聯絡人務必徹底瞭解自己所負責的特定賽門鐵克產品，以及協助及時解決案件所需的技術和產品知識。我們可能會要求您將指定的聯絡人更換為擁有更完全技術或產品知識，能夠及時協助解決問題的人。如果我們合理地認為指定聯絡人缺乏必要的技術與產品知識可以協助及時解決問題時，我們保留要求替換任何指定聯絡人的權利。在此情況下，您必須在合理的最快時間內，指定一位具有適當技術與產品知識的聯絡人來取代原本的聯絡人。當您登記案件或提報案件時，可以指定特定人員擔任該案件的指定聯絡人。

我們提供可熟悉產品的教育與訓練課程。有關賽門鐵克教育訓練服務的資訊，請參閱：**賽門鐵克教育訓練服務**。

如果合格適任的指定聯絡人無法全程參與解決問題，則可能會對賽門鐵克依照賽門鐵克技術支援政策中所述的目標，提供維護與支援服務的能力造成不利影響。

## 註冊或更新指定的聯絡人

您必須註冊指定的聯絡人，並通知賽門鐵克任何有關指定聯絡人資訊的變動。執行方式請參閱下列選項：

1. 如果您尚未註冊指定的聯絡人，請找出賽門鐵克憑證上的支援或維護序號，在下列網站註冊指定的聯絡人：**賽門鐵克授權入口網站**。
2. 如果您沒有賽門鐵克憑證，但想要更新現有的指定聯絡人清單或聯絡您當地的支援合約團隊，請造訪**管理指定的聯絡人**。

## 嚴重性層級

您將負責判斷向我們登記之每個問題的嚴重性層級。嚴重性層級可反映對您業務的可能影響。全球支援代表將可進一步引導您設定特定問題的適當嚴重性層級。

嚴重性層級	問題的影響或重要性
一級嚴重性	下列其中一項或多項： <ul style="list-style-type: none"><li>• 您的生產環境伺服器或其他重要系統無法運作</li><li>• 大部分的重要資料有明顯遺失或損毀的風險</li><li>• 您遭受大量的服務損失</li><li>• 您的業務運作嚴重地中斷；</li><li>• 您未能達到必要測試系統的主要里程碑</li><li>• 此類問題會在產品安裝時或運作時，造成客戶的網路或系統不幸發生故障，或損害整體系統完整性或資料完整性 (例如，造成系統當機、資料損失或損毀，或者喪失系統安全性)，並且嚴重地影響客戶實際執行環境的持續運作</li></ul> ...而且沒有立即可用的暫時性解決方案。
二級嚴重性	發生嚴重損害主要功能的問題。您只能繼續有限度地運作，不過長期生產力會受到不利的影響。
三級嚴重性	發生對您的業務營運略有不利影響的問題。
四級嚴重性	下列其中一項： <ul style="list-style-type: none"><li>• 對您的業務運作並無不利影響的問題</li><li>• 對營運無重大影響的輕微情況或文件錯誤</li><li>• 有關授權軟體的新功能或增強功能建議事項</li></ul>



## 提報案件

如果您發現自己的授權賽門鐵克軟體有問題，請撥打**技術支援協助與資訊**上的電話，或者造訪**賽門鐵克技術支援服務**，以取得開啟案件時使用的指示和連結。您必須為每個問題開啟個別的案件。負責通報問題或處理案件的指定聯絡人必須提供他的姓名、聯絡資訊及其他資訊給，我們才能提供支援服務。賽門鐵克在特定區域提供了免付費電話支援，但您必須負擔您所造成的一切其他費用 (例如，傳真、付費電話、網際網路服務、郵資及郵寄保險等)。

## 提供的資訊

請在通報問題前，收集好下列資訊。我們會提醒您告知下列資訊：

### 識別碼

- 您的賽門鐵克支援識別碼

### 公司與聯絡人資訊

- 公司名稱
- 所在地點
- 請確定您是本合約/產品的指定聯絡人
- 姓名、電子郵件地址、電話與分機號碼，或者呼叫器號碼

### 系統與軟體資訊

- 系統類型與作業系統/版本
- 軟體序號
- 網路與 RDBMS 平台
- 系統設定
- 軟體修訂層級
- 節點識別碼/主機識別碼 (如果適用)

#### 事件與處理資訊

- 日誌
- 跟蹤紀錄
- 螢幕截屏

#### 嚴重性層級

- 一至四級

請注意：請待在需要排解疑難的電腦前面

## 電話聯絡時的注意事項：

您撥打電話給賽門鐵克支援中心時，自動接待員會接聽電話並提示您提供賽門鐵克支援識別碼。我們會利用此資訊，確認您是否有權利獲得支援服務、可享有哪個層級的支援，並自動將您轉接至全球支援代表 (GSR)，這位代表會將您的案件記錄到我們的技術服務案件追蹤系統中、指派您所述的嚴重性層級，並提供給您案件編號。請務必記下您的案件編號。

全球支援代表會要求您提供問題的其他相關資訊和您的聯絡資訊。此資訊可以讓全球支援代表將您的案件分類，並放入最適合您的支援佇列中。賽門鐵克支援中心會以佇列方式處理問題，並會盡最大努力將一級和二級嚴重性的電話轉接給技術支援工程師 (TSE)。如果技術支援工程師無法立即處理，我們會安排技術支援工程師在賽門鐵克技術服務支援政策中指定的回應時間內回電。

## 標準支援 (ESSENTIAL SUPPORT) 與基本維護 (BASIC MAINTENANCE)

下表顯示根據嚴重性層級和購買的支援服務，賽門鐵克的初步回應、服務恢復及解決方案提供目標。

支援服務	基本維護 (Basic Maintenance) (當地上班時間)	標準支援 (Essential Support) (7 天 24 小時全年無休)
「確認」客戶聯絡人	15 分鐘內	15 分鐘內
<b>服務層級</b>	<b>一級嚴重性</b>	
「確認」後的技術支援工程師「初步回應」	上班時間 1 小時內	30 分鐘內
如何提供「初步回應」	回電	當場電話轉接或回電
「服務恢復」時間目標	上班時間 18 小時內	8 小時內
「解決方案提供」時間目標	10 天內	8 天內
<b>服務層級</b>	<b>二級嚴重性</b>	
「確認」後的技術支援工程師「初步回應」	上班時間 4 小時內	2 小時內
如何提供「初步回應」	回電	當場電話轉接或回電
「解決方案提供」時間目標	10 天內	10 天內
<b>服務層級</b>	<b>三級嚴重性</b>	
「確認」後的技術支援工程師「初步回應」	您的下一個工作日內	您下一個工作日的相同時間前
如何提供「初步回應」	回電	回電
「解決方案提供」時間目標	25 天內和 (或) 下次軟體更新	20 天內和 (或) 下次軟體更新
<b>服務層級</b>	<b>四級嚴重性</b>	
「確認」後的技術支援工程師「初步回應」	2 個工作日內	您的下一個工作日內
如何提供「初步回應」	回電	回電
「解決方案提供」時間目標	列入未來軟體更新中考慮	列入未來軟體更新中考慮

## 解決案件

指派給您案件的技術支援工程師會詢問您所遇到之問題的特定有關問題。儘早提供愈多的資訊，可以幫助技術支援工程師快點解決案件。

一旦決定您的案件性質後，例如運作能力問題、系統負載問題等，技術支援工程師將會著手釐清其原因。這可能牽涉到要您回答更多問題、執行診斷、套用修正程式等。知道問題的特定原因後，技術支援工程師會提供解決方案 (如果您的問題是已知的問題)，或與您一起討論行動計劃，詳列所應執行的解決步驟。賽門鐵克會在我們的技術服務案件追蹤系統中追蹤及記錄採取的每一個步驟。

## 不間斷支持服務

核心業務服務客戶可以要求「不間斷支持服務」，以解決任何一級嚴重性的案件。「不間斷支持服務」表示在當地正常上班時間後仍繼續工作，包括週末與當地的假日。我們提供「不間斷支持服務」的能力取決於能否聯絡到您的指定聯絡人以繼續解決問題，例如，協助收集資訊及執行測試。如果您未要求「不間斷支持服務」，將在您當地上班時間後停止處理您的案件，而在當地下一個工作日開始時繼續進行處理。

## 案件管理術語與目標

案件管理牽涉到許多主要活動：

1. **確認** — 第一項活動是當我們確認您就某個問題聯絡我們 (透過電話或電子方式) 時。我們的目標是在收到這類聯絡起的 15 分鐘內確認問題。我們透過電話確認問題時，會驗證您是否有資格接受支援服務，並且記下您為問題指定的嚴重性層級。我們會將此聯絡記錄到追蹤系統中並指派案件編號，以確認此次聯絡並開啟您的案件。賽門鐵克的目標是在收到這類聯絡起的 15 分鐘內確認問題。

2. **初步回應** — 接著，我們的技術支援工程師會根據其類別與嚴重性層級接管案件，並與您聯絡（「初步回應」）。技術支援工程師的「初步回應」和後續回應目標依您所購買的支援服務項目，以及指派給案件的嚴重性層級（或對嚴重性層級的任何後續變更）而定。
3. **服務恢復** — 對於一級嚴重性的案件，我們首重服務恢復。
4. **解決方案提供** — 對於二、三和四級嚴重性的問題，我們則著重於解決方案提供。而我們會在一級嚴重性問題的服務恢復後，盡快進行解決方案提供。「解決方案提供」表示按照合約定義，提供修補程式、修正程式或錯誤修補程式。也可能包括透過提供程式碼變更，或定期的維護套件或產品版本，提供更完整和（或）永久的解決方案，讓授權軟體大體上符合其文件。

「修補程式」、「修正程式」或「錯誤修補程式」會交替使用，表示我們對授權軟體所做的任何變更，包括基於維護作業系統和資料庫系統相容性、錯誤更正所做的變更，以及有助於恢復大致符合我們隨適用授權軟體提供給客戶之適用文件的暫時性解決方案。修補程式可視為特定客戶問題的過渡性解決方案，通常是透過浮點修正程式或即時修補程式提供。「修補程式」也會包含我們提供給客戶的任何建議或忠告，包括要客戶移轉至最新版本的建議，或在開發未來版本的授權軟體時考量到問題，或者根據我們的支援程序結束案件的其他步驟。

「服務恢復」或「恢復至服務」表示在在您正確地實作我們所提供的修補程式/修正式式/暫時性解決方案後，授權軟體將恢復運作。效能可能會暫時衰退，但我們會繼續努力提供解決方案。[圖表] 中指出的「服務恢復」目標只限於非程式碼變更，並以您所購買的支援服務項目為準。

如需服務回應、恢復及解決方案提供目標的完整資訊，請造訪**技術支援政策**。

請注意：賽門鐵克的「服務恢復」與「解決方案提供」時間目標從您開啟案件時開始，並假設您會及時回應我們對於資訊提供的要求。網路、系統或電話線路問題、中斷或阻絕服務，或在我們合理掌控之外的其他事件，都可能影響我們達成這些目標的能力。時間目標通常適用於我們已經知道有暫時性解決方案或修補程式可以處理問題的時候。

## 監控及更新案件

管理您案件的技術支援工程師會提供給您案件的狀態更新，並維護目前的行動計劃。如果您需要致電賽門鐵克技術支援服務以瞭解開啟的案件，請撥打賽門鐵克技術支援服務，並將案件編號告知全球支援代表。全球支援代表會將電話轉接給管理您案件的技術支援工程師；如果無法聯絡到該技術支援工程師，您可以留話給技術支援工程師，或者將案件分派給可處理的技術支援工程師。

## 問題提報與管理

賽門鐵克致力於提供高品質的產品與服務給客戶。如果您對我們處理案件的方式感到不滿意，我們資深的 IT 技術人員會馬上協助您迅速解決問題。賽門鐵克設立了一套有效且精細的「全球提報管理」流程，可以在整個問題解決的過程中隨時告知您案件的狀態。若要啟動提報機制，只需聯絡賽門鐵克技術支援中心，要求與負責人通話即可。有關「全球提報管理」流程的詳細資訊，請參考**賽門鐵克全球提報管理參考卡**。

# 第 4 章

## 企業技術支援政策

「全球技術支援政策」說明我們提供給客戶的軟體支援服務，這些客戶與賽門鐵克目前有生效的支援合約，並且根據授權條件在支援的設定中使用授權軟體。此政策適用於經確認適合納入**賽門鐵克企業產品與服務**，並於 2006 年 11 月 6 日起生效的賽門鐵克軟體產品。如果您有在該日期已經生效的支援合約，新政策只在該支援合約到期而且您已簽署新支援合約後才適用。

請注意停產條款的例外情況。

此政策陳述我們將據以提供您支援服務的條款。它陳述我們對您的合約承諾。本手冊提供給您高層次的概觀，方便您參考，但並不屬於賽門鐵克與您的合約內容。請注意，支援政策彙總我們的停產與終止支援生命週期和政策。

支援政策中陳述之停產與終止支援服務項目和時間表只適用於在 2006 年 11 月 6 日當天或之後進入停產程序的授權軟體。如果您的授權軟體在 2006 年 11 月 6 日之前已進入停產程序，則下面的條款與條件和時間表都不適用。然而，您支援合約中提供之現有適用停產與版本支援時間表將繼續適用於您的授權軟體。

本政策包含用語的定義，並說明賽門鐵克的服務回應、恢復及解決方案提供目標，以及客戶的責任。如需詳細資訊，請參閱**賽門鐵克技術支援政策**。



## 客戶服務中心

「賽門鐵克企業客戶服務中心」會處理有關賽門鐵克企業產品的非技術性問題，並且協助軟體更新、主機識別碼轉移、客戶聯絡資料的更新，以及關於軟體授權的各種問題，包括授權碼和授權指派。

如果您需要上述任何一種協助，請造訪賽門鐵克企業客戶服務中心：**賽門鐵克企業客戶服務中心**。

# 第 6 章

## 升級

如果您在原始授權訂單中購買了支援並持有現行的支援合約，可以免費升級至最新版本的产品。在賽門鐵克宣佈全面提供新版产品的日期，支援工作必須已準備就緒。

您會收到電子版的版本升級通知，將您導向賽門鐵克授權入口網站，您可以在網站中瀏覽至版本升級應用程式。您可以從這裡下載新的軟體版本、要求媒體及取得新授權碼。

您取得新版产品的權利之後，還可以登入 FileConnect 應用程式。在 FileConnect 中，您可以透過電子方式下載升級的产品，或要求寄送媒體。此外，可以在賽門鐵克授權入口網站中存取 FileConnect，或造訪 FileConnect 首頁，並使用與您權利相關的序號登入以存取 FileConnect。

如果需要任何部分升級程序的協助，可以透過**賽門鐵克企業客戶服務中心**聯絡賽門鐵克的當地客戶服務組織。

## 支援與維護合約續約

繼續延用我們全面、彈性的支援服務產品組合，提供您選擇、保護及簡化的支援經驗。

### 續購的好處

及時續訂您的合約，讓您的支援合約繼續生效，以持續取得下列項目：

- 最新的內容、產品增強功能、修補程式及升級，讓您的產品保持在最新狀態
- 我們的技術支援與產品專家

如需支援與維護合約續約的相關資訊，請造訪我們的支援與維護合約續約網站。

# 第 8 章

## 賽門鐵克教育訓練服務

使用者知識是您防禦不斷進化之安全威脅、意外停機和無法充份發揮賽門鐵克產品潛能的第一道防線。賽門鐵克教育訓練是各項知識、見識和技能的最重要來源，可協助您設計、建置、保護及管理 IT 環境。不論您在系統週期的哪個階段中 – 建置、升級或最佳化 – 我們都有快速的四步驟模型可評估您的教育訓練需求、設計及提供您的訓練，以及審查您的準備情形。最新的賽門鐵克軟體、認證講師及彈性交付選項等訓練，將使您受益無窮。有關賽門鐵克教育訓練服務的詳細資訊，請參閱：**賽門鐵克教育訓練服務**。

## 詞彙

**替代設定 (Alternative Configuration)** 表示授權軟體在以下環境中交互操作的設定：不支援此授權軟體的環境，或未經驗證、核准或證實可操作此授權軟體的環境，或者授權軟體已經過測試且已知不能運作，或雖能運作但功能受限的環境。

**硬體裝置 (Appliance)** 表示包含硬體元件和授權軟體的產品。

**上班時間 (Business Hour)** 表示我們提供給您支援服務的時間。如果您享有「7 天 24 小時全年無休支援」，那麼您的上班時間就是不論工作日、週末或假日的任何時間。如果您享有「當地上班時間支援」，那麼您的上班時間會是當地上班時間內的任何時間，不包含週末或假日辦公室不上班的時間。

**工作日 (Business Day)** 表示您當地標準工作週的任一天，通常是星期一至星期五，不包含週末或假日。

**案件 (Case)** 表示您透過電話或網頁式案件提報與我們聯絡來通報問題，而我們已在全球案件追蹤系統中記錄您的協助要求，並且指派了案件識別碼。

**冷災難復原網站 (Cold Disaster Recovery Site) 或冷災難復原伺服器 (Cold Disaster Recovery Server)**：表示已安裝並設定授權軟體，但是目前關閉或閒置的網站或伺服器。閒置或「被動」模式設定指的是高可用性叢集中已安裝資料庫和 (或) 應用程式，但是並未在正常操作期間內負責使用者交易或查詢工作量的伺服器。

**安全資訊更新 (Content Update)** 係指授權軟體所使用會時常更新的安全資訊，包括但不限於：針對反間諜程式軟體所製作的反間諜程式更新定義檔；針對反垃圾郵件軟體所製作的反垃圾郵件更新規則；針對防毒與犯罪軟體產品所製作的更新病毒定義檔；針對內容過濾與反網路釣魚產品所製作的更新 URL 清單；針對防火牆產品所製作的更新防火牆規則；針對弱點評估產品所製作的更新弱點特徵；針對政策遵循軟體所製作的政策遵循更新檔；針對網站驗證軟體所製作的已驗證網頁更新清單；以及針對入侵偵測產品所製作的更新入侵偵測資料 (如果有的話)。「安全資訊更新」一詞也表示當賽門鐵克全面提供授權軟體的安全資訊更新給客戶時，使用這些安全資訊更新的權利，不過只透過購買「安全資訊更新訂閱」取得「安全資訊更新」的客戶除外。「安全資訊更新」有時也稱為「安全更新」。

**不間斷支持服務 (Continuous Effort)** 表示您登記的案件需要技術支援工程師一天 24 小時不間斷的努力，包括週末與假日。「不間斷支持服務」通常以英文執行，可能的話，我們會盡商業上合理的努力配合當地語言需求。請注意，我們的努力將以「服務恢復」為重點。

**指定的聯絡人 (Designated Contact)** 表示您指定的技術熟練人員獲得授權，負責與賽門鐵克技術支援人員聯繫。您的支援合約中會詳載您有權利指定的指定聯絡人數目。當您登記案件或提報案件時，可以指定特定人員擔任該案件的指定聯絡人。

**文件 (Documentation)** 表示我們標準發行的使用者手冊、版本注意事項、安裝指示，以及授權軟體隨附的其他資料 (包括這些資料的任何更新)。

**停產 (End of Life 或 EOL)** 表示停止行銷或散佈授權軟體的主要版本及其相關版本。停產日期會啟動該主要版本及其相關次要版本與維護套件之支援週期結束時間表和程序。

**支援週期結束 (End of Support Life 或 EOSL)** 表示不論問題的嚴重性層級為何，也不論購買的支援服務項目為何，我們停止提供已停產之主要版本或其相關版本的任何「部分支援」和任何「標準支援」的時候。

**修補程式 (Fix)、修正程式 (Patch) 或錯誤修補程式 (Bug Fix)** 在本政策中會交替使用，表示我們對授權軟體所做的任何變更，包括基於維護作業系統和資料庫系統相容性、錯誤更正所做的變更，以及有助於恢復大致符合我們隨適用授權軟體提供給客戶之適用文件的暫時性解決方案。修補程式可視為特定客戶問題的過渡性解決方案，通常是透過浮點修正程式或即時修補程式提供。「修補程式」也會包含我們提供給客戶的任何建議或忠告，包括要客戶移轉至最新版本的建議，或在開發未來版本的授權軟體時考量到問題，或者根據我們的支援程序結束案件的其他步驟。

**授權軟體 (Licensed Software)** 表示您獲得授權的賽門鐵克軟體 (也就是，授權可用性軟體、授權安全性軟體和 (或) 授權硬體裝置軟體)，前提是這套軟體也經確認適合納入賽門鐵克企業產品與服務的此政策中。

**授權硬體裝置軟體 (Licensed Appliance Software)** 表示硬體裝置的授權軟體元件。

**授權可用性軟體 (Licensed Availability Software)** 表示賽門鐵克當成可用性產品授權、散佈或以其他方式直接行銷，或透過我們的通路間接行銷，並且經客戶合法授權的企業軟體產品。

**授權安全性軟體 (Licensed Security Software)** 表示賽門鐵克當成安全性產品授權、散佈或以透過我們的通路直接或間接行銷，並經由客戶合法授權的企業軟體產品。

**維護套件 (Maintenance Pack)** 表示一個可提供授權軟體之特定主要版本或次要版本之累積錯誤修補程式的版本，通常不包含新的功能。維護套件可以從賽門鐵克企業支援網站下載，或者以媒體套件形式提供。通常是採覆蓋安裝方式，也稱為修正程式。維護套件會根據相關的主要版本或次要版本命

名。例如，與主要版本 1.0 相關的維護套件會命名為 1.0 MP 1、1.0 MP 2 等，而次要版本 2.1 的維護套件會命名為 2.1 MP1、2.1 MP2 等。維護套件大致上是每三至六個月發行一次。

**主要版本 (Major Release)** 表示併入最後一個次要版本 (如果有的話) 的新版授權軟體，可能會包含授權軟體的其他增強功能。授權軟體的主要版本通常需要全新安裝。主要版本可能包含架構變更、主要功能變更、新平台支援及新作業系統支援。除非透過特別溝通另外定義，否則主要版本會以小數點左邊的數字命名，例如 1.0、2.0、3.0 等。主要版本大致上是每 12 至 30 個月發行一次。

**次要版本 (Minor Release)** 表示授權軟體的新版本，包含自前一個主要版本後所有的先前維護套件和修補程式。次要版本會與先前的主要版本有關聯，有可能包含新功能、新平台支援、新作業系統支援，以及最新的軟體版本升級和安全資訊更新。次要版本通常需要全新安裝，而不是覆蓋到已安裝的授權軟體上。除非透過特別溝通另外定義，否則次要版本是以小數點右邊的數字命名，例如 1.1、1.2、1.3 等。次要版本通常不會超過每 6 個月發行一次。

**部分支援 (Partial Support)** 的支援服務層級不如「標準支援」那麼完整。部分支援是技術支援工程師在回應您的協助要求時，提供您已知的修補程式/修正程式/暫時性解決方案、現有的維護套件或技術知識庫中的資訊。部分支援不包含針對授權軟體開發任何新的修訂。我們也不會試圖透過管理通路重現問題或提報問題，或將問題傳達給工程支援系統。這種部分支援將受限於資源可用性，而且我們也可能需要限制處理問題所需的時間。

**問題 (Problem)** 表示您可能遇到的有關授權軟體的技術問題，包括您認為軟體與其文件實際上有所差異、發現可能不一致的情形，或者有關於授權軟體的支援問題時 (例如關於安裝或設定)。我們不認為關於我們任何產品 (包括您的授權軟體) 的一般性問題屬於此一政策下的「問題」。也不認為與整合、產品訓練、專案實作或其他專業服務活動相關的問題屬於「問題」。

**當地上班時間 (Regional Business Hour)** 表示不同地區的上班時間，以您授權軟體安裝所在地和 (或) 您當地時區為準，通常是 8 a.m. 至 6 p.m.。

**服務恢復 (Service Restoration) 或恢復至服務 (Restore to Service)** 表示在在您正確地實作我們所提供的修補程式/修正程式/暫時性解決方案後，授權軟體將恢復運作。效能可能會暫時衰退，但我們會繼續努力提供解決方案。[圖 B] 中指出的「服務恢復」目標只限於非程式碼變更，並以您所購買的支援服務項目為準。

**嚴重性層級 (Severity Level)** 表示將問題分類為一級嚴重性、二級嚴重性、三級嚴重性或四級嚴重性問題。

**一級嚴重性 (Severity 1) 或嚴重性層級一 (Severity Level 1)** 表示發生問題，造成 (i) 實際執行伺服器或其他重要系統無法運作；或 (ii) 大部分的重要資料有重大的損失或損毀風險；或 (iii) 您遭受大量的服務損失；或 (iv) 您的業務營運嚴重中斷；或 (v) 未能達成必要測試系統中的重大里程碑；或 (vi) 產品造成客戶網路或系統不幸發生故障，或在產品安裝後或運作時損及整體系統完整性或資料完整性 (例如，造成系統當機、資料遺失或損毀，或喪失系統安全性) 並嚴重影響客戶實際執行環境的持續運作，並且在前述狀況 (i) 至 (vi) 中，沒有立即可用的暫時性解決方案。

**二級嚴重性 (Severity 2) 或嚴重性層級二 (Severity Level 2)** 表示發生嚴重損害主要功能的問題。您只能繼續有限度地運作，不過長期生產力會受到不利的影響。

**三級嚴重性 (Severity 3) 或嚴重性層級三 (Severity Level 3)** 表示發生對您的業務營運略有不利影響的問題。

**四級嚴重性 (Severity 4) 或嚴重性層級四 (Severity Level 4)** 表示 (i) 您的業務營運並未受到不利影響的問題；或 (ii) 對您的營運沒有重大影響的較小情況或文件錯誤；或 (iii) 對授權軟體之新功能或增強功能的建議。

**解決方案提供 (Solution Delivery)** 表示按照合約定義，提供修補程式、修正程式或錯誤修補程式。也可能包括透過提供程式碼變更，或定期的維護套件或產品版本，提供更完整和 (或) 永久的解決方案，讓授權軟體大體上符合其文件。

**軟體版本升級 (Software Version Upgrade)** 是授權軟體的後續版本，由賽門鐵克全面提供給目前有該軟體之生效支援合約的客戶。軟體版本升級可能包含文件修訂、錯誤更正和增強功能、維護套件，以及主要版本和次要版本，但不包含我們另外授權的任何版本、選項或未來產品。有時您會在我們一些較舊的文件中看到以「產品更新」或「軟體更新」表示的軟體版本升級。軟體版本升級並不包含「安全資訊更新」。

**標準支援 (Standard Support)** 表示我們為了回應案件而提供給您的支援服務。技術支援工程師和 (或) 適當的工程資源會為您提供授權軟體的修補程式和錯誤更正。標準支援只限於對授權軟體的修改或新



增部份，主要在於建立或恢復與其文件的大體符合性。標準支援還包含本文所述的安全資訊更新存取。我們會決定何時開發新修補程式最有效，例如發生資料損失、實際執行系統停機或發現重大安全漏洞或其他重大產品缺陷等情況。若是其他類型的問題，我們通常會提供現有的修補程式，或透過定期的維護套件或未來的軟體版本升級提供解決方案。請注意，「標準支援」有時會稱為「完全支援」或「正常支援」。

**支援的設定 (Supported Configuration)** 表示在此設定下，授權軟體會在客戶的環境中與硬體平台、作業系統、軟體應用程式及其他協力廠商解決方案交互操作，而這些項目必須經過我們的驗證、核准或證實，或經由授權企業合作夥伴自行認證，以配合授權軟體運作。在某些情況下，即使您的設定為支援的設定，我們也可能嘗試，或者要求您在類似的環境中重現問題。

**支援合約 (Support Agreement)** 表示您與賽門鐵克之間的合約，合約中會詳載您為授權軟體所購買之「支援服務」的交付項目和條款 (例如當地上班時間、7 天 24 小時全年無休、四種主要支援服務項目之一，或者某種授權軟體特有的支援服務)。至於某些授權軟體，我們的支援服務中可能只會普遍提供特定的服務項目。支援合約可能會以支援憑證、簽署的合約、其他合約的附錄形式或其他格式提供給您。

**支援服務 (Support Service)** 表示我們依照「支援合約」的條款，針對賽門鐵克軟體所提供的一般支援服務，這些服務包括針對客戶所提出的協助要求或資訊取得要求，以及根據「支援合約」提供或透過購買特定授權軟體取得的「升級保證」及 (或)「內容更新」，以電腦網路或電話的方式加以回應。支援服務包含存取我們的線上搜尋工具，以搜尋技術通報、文章和文件 (「知識庫」)。此外，支援服務還包含提供已知的「修補程式」 (如上的定義) 和已知的暫時性解決方案，以及投入工程資源 (如果適用的話) 以開發「修補程式」。如本政策所指出，支援服務並不包含通常視為訓練或諮詢的活動。而且，支援服務也不適用於我們的家庭與個人工作室產品 (也稱為「消費性」產品)。

**升級保證 (Upgrade Assurance)** 表示當賽門鐵克全面提供授權軟體給一般用戶時，取得及使用授權軟體的權利。「升級程式」是指任何發行至市面上的授權軟體版本，將取代賽門鐵克價目表上的舊版授權軟體。「升級保證」並不包含安全資訊更新訂購。

**暫時性解決方案 (Workaround)** 表示問題的暫時解決方案，可能包含對授權軟體的特定修改，以處理重要的問題 (有時稱為即時修補程式)。在某些情況下，暫時性解決方案會成為最終解決方案。

## 關於賽門鐵克

賽門鐵克是提供解決方案以協助個人與企業確保資訊安全性、可用性與完整性的全球領導廠商。賽門鐵克總部位於美國加州 Cupertino 市，在全球 40 個以上的國家設有營運據點。如需詳細資訊，請造訪 [www.symantec.com.tw](http://www.symantec.com.tw)。

### 台灣賽門鐵克股份有限公司

地址：台北市 105 南京東路五段 188 號 2F-7

電話：(02) 8761-5800

傳真：(02) 2742-2838

地址：台北市 110 基隆路一段 200 號 20F

電話：(02) 8722-7000

傳真：(02) 2345-5009

[www.symantec.com.tw](http://www.symantec.com.tw)

### 賽門鐵克公司

#### 全球總部

20330 Stevens Creek Boulevard

Cupertino, CA 95014 USA

1 (408) 517 8000

1 (800) 721 3934

[www.symantec.com](http://www.symantec.com)

Symantec 與 Symantec 商標是賽門鐵克公司在美國的註冊商標。Symantec Security Awareness Program 是賽門鐵克公司的商標。其他品牌與產品為其各自擁有者的商標。所有的技術資訊皆由賽門鐵克公司提供，版權屬賽門鐵克公司擁有。不為瑕疵責任擔保。技術資訊乃按現狀提供給您，賽門鐵克公司不對其準確性或使用做任何擔保。使用該技術文件或內含的資訊可能造成使用者的風險。Copyright © 2007 賽門鐵克公司。保留所有權利。於台灣刊印發行。 08/07 修訂版 1.3