

## hicloud CaaS/CVPC 資訊安全暨隱私權聲明

當您使用 hicloud 的 CaaS/CVPC 服務(以下簡稱本服務)時, 您將寶貴的資料委託給我們保管, 我們非常在乎您的資料安全與隱私權, 故您使用本服務時, 我們遵循法規(如個資法)且以合法的方式使用, 並遵照內部程序與資安規定執行, 保護您資料的隱私權及資料安全是我們的目標。

### 一、 資訊安全政策：

本服務為您提供隨選、彈性的資源配置, 包含隨點即用便利性高的 CaaS、外部 (Internet)與內部網路隔離高安全性的 CVPC、接取私有網路(VPN)的服務, 及帳號權限管理(IAM 管理)。

為確保雲端網路的安全, 雲端服務中心全年無休的持續觀察訊務, 盡力減少異常訊務對於您的影響, 而供給您多樣選擇的資訊安全服務, 包含防火牆、IPS、DDoS 防護等, 倘若不幸發生事故, 我們亦會依據流程提供紀錄(如 log)。

### (一)、 客戶數據資料定義：

此處所指的「客戶數據資料」為您於使用本服務時, 所提供的數據資料(如: 虛擬主機的檔案等), 但不包含本服務所需的「帳號資訊」, 帳號資訊定義為您提供給 hicloud 管理帳號相關的資訊。例如: 帳號名稱、電話號碼、電子郵件地址及帳單資訊等, 帳號資訊另行適用「中華電信股份有限公司客戶個人資料蒐集告知條款」。

## (二)、 資訊安全角色與責任：

本服務係由我們負責基礎設施，如虛擬化環境(hypervisor)、維持虛擬化環境的實體主機設備、相關網路基礎設施、儲存設備、使用者操作平台與雲端機房實體安全等。

而您透過使用者操作平台所申租的服務如虛擬主機、防火牆等、或作業系統層的更新、弱點修補、或其他安裝程式/資料等、或您自行放置的資料與安裝的程式，前述的資訊安全由您負責。

## (三)、 資訊安全作為：

1. 我們提供本服務的資訊安全皆遵守 ISO 27001、NCC 27011、ISO 27017、ISO 27018 與 CSA STAR 的規範，並定期請公正第三方審視。
2. 本服務開發委由中華電信研究院，過程皆遵守 CMMI-DEV ML3 的規範，並依據 OWASP 所釋出的資安風險或弱點，持續性地進行修正與補強。
3. 本服務的基礎設施與使用者操作平台，我們有防毒保護措施與定期備份，且持續修正與補強弱點。
4. 存取管理方面，本服務的管理後台會透過高安全性的管道維運，如維運人員需透過雙因子的身分認證、維運網路環境與 Internet 隔離等措施。
5. 我們有提供您自行管理您的數據資料的存取權限，以及數據資料自行備份或復原等(如虛擬主機的快照與還原)功能。
6. 我們有提供您可透過 log 紀錄查詢您的數據資料操作日誌，如虛擬主機的開關

機、複製等，log 保留期限比照個資法規定，並執行安全的保護與保存。

7. 我們會有嚴格的安全管制措施管理雲端服務機房，以保障您的資料完整性、安全性與機密性。
8. 我們的基礎設施的 NTP 校正標準來自於國家標準時間，但可能因為 Internet 傳輸延遲因素，所顯示的時間可能與國家標準時間有所差異。
9. 當您不再使用我們的 hicloud CaaS 服務時，應辦理終止作業，如於 3 天之內系統尚未進行清除作業時，您得於上班時間(9:00~18:00)提出申請復裝(需支付費用)，此復裝即為重啟申請作業，恢復您的租用權利。我們將在第 4~11 天內逐步清除您的數據資料，第 12 天起我們完全沒有您的數據資料。
10. 當您不再使用 hicloud CVPC 服務時，應辦理終止作業，我們當日起不再保留任何資料。
11. 如果您需要保留您的數據資料，您應在退租終止本服務前將您的數據資料轉為範本檔案，並使用 S3 服務匯出。

## 二、 隱私權聲明

### (一)、 數據資料揭露：

依據中華電信 hicloud 服務租用契約第四十四條，您的數據資料我們負有保密的義務，我們會定期於網站上公布統計資料，內容為前述四十四條所稱機關要求與我們提供的次數。

**(二)、 儲存位置：**

本服務所有客戶數據資料均存放於中華民國境內，未經您同意，我們不會將您的數據資料移出或複製到本國以外的地方。

**(三)、 數據資料加密：**

我們提供資料加密的指引，讓您自行決定您的資料是否需加密，請參考官方網站的作業系統檔案與磁碟加密 SOP 文件。

**(四)、 刪除實體儲存設備資料：**

我們基礎設施的儲存設備故障或汰換，設備上的資料會被安全抹除或銷毀，以確保無法透過任何方式恢復數據資料。

**(五)、 資訊安全事件通報：**

如您發現租用之本服務有可疑活動，請依據中華電信 hicloud 服務租用契約或網站上的連繫方式通知我們，我們會依程序了解並分析可能的狀況，並盡力降低對您的影響，過程中可能會請您提供資訊，並將處理結果通知您。

前項經我們確認可疑活動確實存在，且會影響到我們的其他客戶時，我們將會以公告或 email 個別通知。

依前述資訊安全政策說明，我們會盡力保護您的數據資料，但若我們發現您的數據

資料有可疑活動(如遺失、洩漏或遭竄改)，且發生問題原因歸責於我們時，我們會在 5 個工作天內通知您，前述通知時間不包含重大服務異常或不可控的天然災害情形。

