

## hicloud CaaS/CVPC 資訊安全暨隱私權政策

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。

您於本政策為任何修改或變更後仍繼續使用本服務時，視為您已確實閱讀、瞭解並同意遵守本政策之修改或變更。

若您未滿二十歲，除您本人應遵守上述規定外，並請您的家長(或監護人)同時確實閱讀、瞭解並同意遵守本政策之所有內容，您方得使用或繼續使用本服務；當您於本政策為修改或變更後仍繼續使用本服務時，即表示您的家長(或監護人)亦已確實閱讀、瞭解並同意遵守本政策之修改或變更。

### 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)。

### 二、 客戶資訊及數據資料定義：

1. 數據資料：您使用本服務時，本服務所提供的數據資料，如：虛擬主機等。
2. 客戶資訊：本服務所需的客戶資訊，如：姓名、英文姓名、電話號碼、地址、證號(身分證號、或護照號碼、或統一編號等)、email、會員帳號、支付工具卡號、設備號碼(如 HNXXXXXXXXX、行動電話號碼)、信用卡卡號、有效年月、卡片後三碼、網路識別碼(如 IP、cookie)等。

### 三、 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。

#### 四、 資訊安全作為：

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

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。

當您不再使用我們的 hicloud CaaS 雲伺服器時，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。

當您不再使用 hicloud CVPC 雲伺服器時，應辦理終止作業，我們不再保留任何資料。

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其轉為範本檔案，並使用 S3 服務匯出。

為提供您更完善之服務，本服務的使用者操作平台會使用 Cookie 以記錄使用者行為，此記錄能夠辨識使用者，例如依您偏好的特定種類資料執行不同動作。如果您不希望接受 Cookie，請自行利用瀏覽器之設定加以排除；但您將可能無法使用本網站所提供的部分服務。

#### 五、 隱私權政策

感謝您使用本服務，您個人的隱私權，我們絕對尊重並予以保護。為了幫助您瞭解，我們如何蒐集及處理保護您所提供的客戶資訊，請您詳細閱讀以下內容。

##### 1. 蒐集、處理與您的權利

我們會蒐集您的以下資訊：

- (1) 個人資訊：姓名、英文姓名、證號(身分證字號、護照號碼或統一編號)
- (2) 聯繫資訊：電話、手機、帳單地址、email
- (3) 網路識別碼，如 IP、cookie 等。
- (4) 付款使用的支付工具號碼或信用卡資訊：信用卡卡號、有效年月、CVV 三碼驗證碼。

上述客戶資訊保存時間為法令規定之期間或您提出終止後二年紙本資訊或十五年電子資訊。

2. 上述客戶資訊因為以下目的會被使用：

- (1) 客戶服務，如服務異常處理、紙本申請作業、使用情形關懷等作為。
- (2) 帳務服務，如費用收取、信用卡認證、欠費、停止、拆除、或催收帳務等作為。
- (3) 網路位址註冊，如您有使用到網路位址(IP)，依據法規規定，需登錄使用人。
- (4) 其他依法令規定(如檢警調需求等)、與本服務有契約關係者等。

3. 您得依相關法律規定，就上述客戶資訊請求查詢、閱覽、製給複製本、補充更正、請求停止蒐集、處理、利用及刪除等權利，行使前揭權利時，需撥免付費客服電話 0800-080-365。

4. 您行使上開權利之資訊提供方式、處理期限、查詢費用及繳費期限等事項，均依法令及服務契約相關規定辦理，並得酌收必要成本費用。我們得依執行業務所必需及法定保存期間等考量，決定是否接受申請。

## 六、 資料自我保護措施：

1. 數據資料：依據中華電信 hicloud 服務租用契約第四十五條，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，內容為前述四十五條所稱機關要求與我們提供的次數。
2. 客戶資訊：您的客戶資訊我們負有保密的義務，亦請妥善保管您的密碼或任何資訊，不要將任何資訊，尤其是密碼提供給任何人。在您使用完成本服務後，務必記得登出帳戶，若您是與他人共享電腦或使用公共電腦，切記要關閉瀏覽器視窗，以防止他人讀取您的資訊。

## 七、 儲存位置

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

## 八、 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。

#### 九、 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。

#### 十、 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與客戶資訊，但若我們發現您的資料有可疑活動(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 72 小時內通知您，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。

#### 十一、 附則

前述各項未說明之事項，您同意遵守相關法令規定、及中華電信 hicloud 服務租用契約等之有關規定。

前述各項或本服務契約如有中英文版本之文義如有歧異時，應以中文版之文義為主。